

**PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATOLICA DEL ECUADOR**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES**

**DIAGNÓSTICO Y PROPUESTA DE MEJORAMIENTO DE PROCESOS**  
**QUE INTEGRAN LA CADENA DE VALOR DE LA EMPRESA**  
**“OQMED” CENTRO DE MEDICINA OCUPACIONAL Y SEGURIDAD**  
**INDUSTRIAL.**

**TRABAJO DE TITULACIÓN DE GRADO PREVIA LA OBTENCIÓN**  
**DEL TÍTULO DE INGENIERIA COMERCIAL**

**SARA CAROLINA TORRES FLORES**

**DIRECTOR: MGTR. FREDDY ALBERTO AREVALO CHAVEZ**

**QUITO, 2015**



Profesor Director: Mgtr. Freddy Alberto Arévalo Chávez.

Profesor Informante 1: Ing. Daza Villadiego Carmen

Profesor Informante 2: Mgtr. Ordoñez Guerrero Roberto

## **DEDICATORIA**

El esfuerzo y dedicación que emplee para este trabajo está dedicado especialmente a Dios porque es de el quien recibo la fortaleza, amor y sabiduría, por permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante de mi vida profesional y sobre todo por darme la mejor familia.

A mi padre por ser el pilar más importante y la persona que siempre me ha dado el ejemplo de lucha y trabajo constante, sin des merecer a mi madre, mi angelito de la guardia acompañándome y apoyándome en este gran camino.

A mis hermanas y sobre todo a mi compañera de vida Alejandra con quien he pasado los mejores momentos y por siempre estar dispuesta a escucharme y ayudarme.

A todos ellos les entrego todo mi esfuerzo y cariño para ser la persona que soy y que deseo ser.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco infinitamente a Dios por acompañarme, guiarme y darme la fuerza para culminar esta etapa de mi vida.

A mis padres quienes siempre confiaron en mí y me dieron su apoyo para afrontar los retos demostrándome su amor incondicional.

Agradezco a Oqmed la empresa donde trabajé y tuve muchas buenas experiencias, por darme la apertura de obtener información que me fue útil para el análisis y propuesta de mejoramiento que presenta este trabajo.

De igual manera quiero agradecer a mi director de tesis, Mgtr. Freddy Arévalo, porque fue una gran guía y a mis informantes Ing. Daza Carmen e Ing. Ordoñez Roberto por su tiempo e instrucción.

A mis compañeros que hicieron de este camino algo muy divertido y por la ayuda que siempre recibí.

## ÍNDICE

### **INTRODUCCIÓN, 1**

### **CAPÍTULO I: MEJORAMIENTO DE PROCESOS EN LAS ORGANIZACIONES, 3**

#### 1.1. Enfoque Sistémico, 3

##### 1.1.1. Enfoque Sistémico de la Administración, 3

##### 1.1.2. Tipos de Sistemas, 4

##### 1.1.3. Parámetros del Sistema, 5

#### 1.2 Definición de proceso, 6

##### 1.2.1 Tipos de Procesos, 7

##### 1.2.2 Mapeo de Procesos, 7

##### 1.2.2.1 Cadena de Valor, 8

#### 1.3 Diagrama de Flujo de Procesos, 10

##### 1.3.1 Beneficios del Diagrama de Flujo, 10

##### 1.3.2 Simbología y Significado, 11

#### 1.4 Análisis de Valor Agregado, 13

##### 1.4.1 Objetivo del Análisis de Valor Agregado, 14

##### 1.4.2 Pasos para el Análisis del Valor Agregado, 15

#### 1.5 Enfoque al Cliente, 16

#### 1.6 Gestión de la Calidad, 18

##### 1.6.1 Filosofía de Mejoramiento Continuo, 19

1.7 Indicadores del Desempeño, 21

1.7.1 Características de los Indicadores, 21

1.7.2 Pasos para construir Indicadores, 22

**CAPÍTULO II: SITUACIÓN ACTUAL DE LOS PROCESOS DE OQMED, MEDICINA  
OCUPACIONAL Y SEGURIDAD INDUSTRIAL, 23**

2.1 Escenario Actual, 23

2.1.1 Situación Presente, 23

2.1.2 Principales Clientes, 24

2.1.3 Accionistas, 25

2.2 Filosofía Institucional, 26

2.2.1 Misión, 26

2.2.2 Visión, 26

2.2.3 Valores Corporativos, 27

2.2.4 Objetivos Estratégicos, 28

2.3 Servicios, 28

2.4 Estructura Organizacional, 35

2.4.1 Organigrama Estructural, 36

2.5 Diagnóstico de los procesos actuales que integran la Cadena de Valor, 37

2.5.1 Inventario de Procesos y Subprocesos, 37

- 2.5.2 Caracterización de procesos , 40
- 2.5.3 Diagrama de Flujo de los Procesos Actuales, 52
- 2.5.4 Análisis de Valor Agregado, 52
- 2.5.5 Identificación de las Oportunidades de Mejora, 57

### **CAPÍTULO III: DISEÑO Y PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DE LOS PROCESOS DE MEJORAMIENTO QUE INTEGRAN LA CADENA DE VALOR, 79**

- 3.1. Mapa de Procesos Propuesta, 80
- 3.2. Diagrama de Flujo de Procesos Mejorados, 84
- 3.3. Análisis comparativo de Valor Agregado, 84
- 3.4. Identificación de Indicadores de Gestión, 97
- 3.5. Definición de Procedimientos Propuesto, 100
- 3.6. Planes de Implementación en los Procesos de Mejora, 101
  - 3.6.1. Plan de Implementación Área de Tecnología, 101
  - 3.6.2. Plan de Implementación Área de RRHH, 105
  - 3.6.3. Plan de Implementación Área de Infraestructura, 108
- 3.7 Análisis de Costo – Beneficio, 110



**CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES, 115**

4.1. Conclusiones, 115

4.2. Recomendaciones, 118

**BIBLIOGRAFÍA, 112**

**ANEXOS, 123**

## **RESUMEN EJECUTIVO**

El gobierno actual a través del Programa de Seguridad y Salud en el trabajo ha desarrollado el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en los Centros de Trabajo del País, afianzamiento de responsabilidad solidaria en los centros de trabajo respecto a requisitos para contratación de obras y servicios, el cual obliga a los empleadores a salvaguardar la integridad, la salud y la vida de los trabajadores. Esta iniciativa por parte del gobierno genera una gran demanda y oportunidad en el servicio de Medicina Ocupacional y Seguridad Industrial, la cual Oqmed, la empresa en la cual se basa este análisis lo supo aprovechar.

Lo que pretende este trabajo es identificar los procesos que integran la cadena de valor de la empresa, analizar dichos procesos, diseñar una propuesta de mejoramiento y planes de acción, para ello se inició mencionando los principales conceptos del mejoramiento de procesos en las organizaciones, aquellas definiciones que fueron utilizadas en el desarrollo del plan de disertación para la mejor comprensión.

“OQMED” Centro de Medicina Ocupacional y Seguridad Industrial, es una empresa nueva dedicada a promover y mantener el mayor grado de seguridad, protección, atención y bienestar físico y social a los trabajadores de todas las profesiones en el desempeño de su trabajo, mediante la prestación de servicios médicos. Actualmente Oqmed no opera con un enfoque sistémico basado en el recorrido de una serie de pasos, desde la detección de un problema o de una posibilidad de mejora, por lo que no se identifica los procesos críticos de la organización,

que soportan de alguna manera la estrategia definida para la empresa, por lo que se realizó en el primer capítulo un diagnóstico, identificando así los rasgos distintivos de los proceso operativo, como también el orden en que ellos ocurren, las entradas y salidas involucradas mientras ocurren. Posteriormente gracias al análisis de valor agregado se pudo determinar cuáles son las actividades que permiten la satisfacción del cliente y aquellas que no generan valor ni al cliente ni a la empresa, para que puedan ser mejoradas o eliminadas.

Una vez conocido los procesos de la empresa Oqmed y analizado las oportunidades potenciales de mejora, se propone un nuevo diseño y propuesta de mejoramiento de procesos en el cual se optimiza recursos y enfoca el trabajo hacia la total satisfacción del cliente, mediante la mejora del funcionamiento de actividades que generan valor para el cliente y la reducción o eliminación de aquellas que no agregan valor alguno, la implementación de indicadores de gestión que permite el permanente seguimiento de la eficiencia, eficacia y productividad de los procesos operativos.

Para brindar un instrumento de apoyo al personal que trabaja en Oqmed se propuso un manual de procedimiento, en donde se describe claramente los procesos, además se trazó planes de implementación en los procesos de mejora en tres áreas fundamentales que son tecnológica, recursos humanos e infraestructura, según los cuales la empresa podrá medir su costo en cada una de las actividades propuestas.

## **INTRODUCCIÓN**

En la actualidad el escenario en que trabajan las empresas está lleno de clientes cada vez más exigentes y la competencia entre si es feroz, creando un marco en que la necesidad de mejorar el rendimiento operativo y el logro de la eficiencia se transforman en una estrategia absoluta. Por esta razón los procesos se consideran al momento como la base operativa de gran parte de las organizaciones y gradualmente se van convirtiendo en la base estructural de un número creciente de empresas.

Mejorar un proceso no es algo sencillo, la mayoría de empresas que están iniciando sus actividades como Oqmed se desempeñan en el mercado en base a funciones que han sido asignadas a cada empleado, por lo que mantienen una estructura funcional, se identifican las actividades que le conciernen a cada miembro de la organización, desafortunadamente esto no es suficiente para que una empresa pueda llegar al éxito, las organizaciones están en constante evolución y siendo Oqmed una empresa nueva en el mercado su nivel de adaptación a los cambios resultan más factibles, los empleados no están completamente arraigados a su cultura o manera de trabajar por ello desde un inicio es necesario el desarrollo de una cultura orientada a la mejora continua, la sistematización de los procesos, la participación del personal, el trabajo en equipo y la creatividad, mediante la administración por procesos.

Lo que pretende este trabajo es identificar los procesos que integren la cadena de valor que se están realizando en la empresa, es decir, identificar el flujo de trabajo actual de la empresa Oqmed para así poder definir los problemas que dificultan el logro de los objetivos.

Una vez medido el problema, se establecen las causas que originan el mismo, clasificando cuales son los problema más relevantes que están afectando al correcto flujo del proceso, así poder buscar posibles soluciones a los problemas por medio del análisis de datos obtenidos para proponer los planes de acción desarrollando actividades de mejora entre los protagonistas de los procesos operativos.

## **CAPÍTULO I**

### **MEJORAMIENTO DE PROCESOS EN LAS ORGANIZACIONES**

En el presente capítulo se manifiesta todos los datos conceptuales que serán utilizados en el desarrollo de la investigación y análisis de los procesos operativos de la empresa “Oqmed” lo que permitirá la mejor comprensión.

#### **1.1. Enfoque Sistémico**

##### **1.1.1. Enfoque Sistémico de la Administración**

El enfoque sistémico está encaminado más por el todo que por las partes, por lo tanto no imagina la posibilidad de exponer un elemento si no es precisamente a partir de su relación e integración con el todo.

### 1.1.2. Tipos de Sistemas

Según la Unip (2012) existe una gran diversidad entre los tipos de sistemas y una amplia gama de tipologías para clasificarlos:

De acuerdo a su constitución estos pueden ser físicos o abstractos.

Sistemas físicos: estos son los que componen los equipos, maquinaria y objetos y elementos reales, esto quiere decir que están compuestos por un hardware.

Sistemas abstractos: estos son los que se componen de conceptos, planes, hipótesis e ideas. Muchas veces existen en los pensamientos de las personas, esto quiere decir que se componen de un software.

De acuerdo a su naturaleza.

Sistemas cerrados: son los que no presentan intercambio con el ambiente que los rodean pues son impenetrables a cualquier influencia ambiental.

Sistema abierto: Presentan intercambio con el ambiente, estos son los sistemas biológicos y sociales que están en constante interacción con el medio que los rodea, estos intercambian información, energía o material con su medio ambiente.

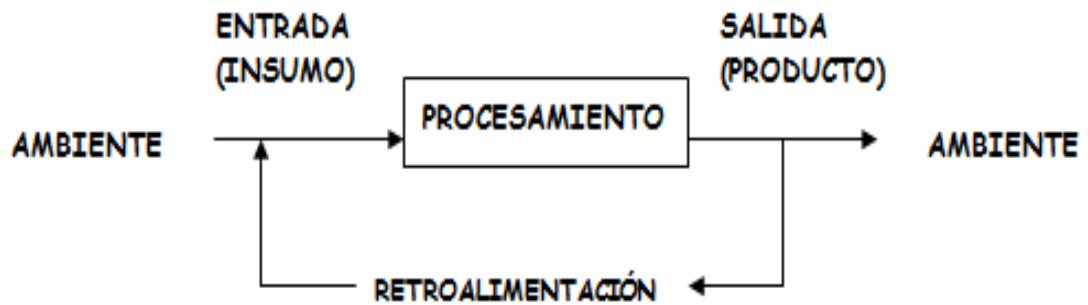
### 1.1.3. Parámetros del Sistema

Los parámetros del sistema de la Administración según Unip (2012) son:

- Entrada: es aquella que se enfoca en los insumos, la materia prima. Es la fuerza de impulso, de arranque, de partida o entrada de un sistema, es decir material-energía para operar el sistema.
- Procesamiento: Es la elaboración o transformación de dicho objetivo, es el que produce el cambio, es el proceso en el que la entrada cambia a salida, este procesamiento es la acción de un sistema.
- Salida: es el resultado del sistema, es aquella en la cual se ha creado el propósito o masa, ya está listo para lanzarlo, venderlo o tramitarlo a su debido objetivo.
- Retroalimentación: su objetivo es controlar el estado del sistema, también mantiene o perfecciona el desempeño del proceso.
- Ambiente: es el que rodea externamente el sistema, el ambiente es un recurso para el sistema pero también una amenaza para su supervivencia.

Todo sistema necesita de recursos (material, información o energía) que por lo general provienen del ambiente del que se puede obtener insumos que subsiguientemente son transformadas, de tal forma que se obtiene un resultado (salida), el flujo de este sistema se explica en el siguiente gráfico.





**GRAFICO No.1 Parámetros del Sistema**

**Fuente:** Unip, 2012

## 1.2 Definición de proceso

Para el autor Navarrete (2001) proceso es el sistema interrelacionado de causas que entregan salidas, resultados, bienes o servicios a unos clientes que lo demanden, transformando entradas o insumos suministrados por unos proveedores y agregando valor a la transformación.

Si se refiere a un enfoque sistémico según Agudelo (2007) se puede deducir que un proceso en sí, es un sistema y como tal su comportamiento está determinado por las mismas leyes del enfoque, tendrá actividades de transformación cuyo resultado es un producto y debe tener retroalimentación que permita determinar si el proceso está encaminado o está logrando su propósito.

### 1.2.1 Tipos de Procesos

Aguilar (2013) informa que para lograr una visión, en conjunto, que nos permita tener presente todo lo que es vital y lo que no lo es, resulta necesario realizar una clasificación. Ésta se hará de acuerdo a la importancia estratégica para la calidad, dividiendo los procesos en tres niveles:

- Procesos estratégico/administrativos: aquellos que aportan directrices a todos los demás y están destinados a definir y controlar las metas de la organización, sus políticas y estrategias.
- Procesos operativos: también conocidos como procesos clave, son los que permiten generar el producto o servicio que se entrega al cliente, por ende, el núcleo del negocio.
- Procesos de soporte: identificados también como procesos de apoyo ya que brindan soporte a los operativos. En estos procesos los clientes son internos, es el personal de la organización.

### 1.2.2 Mapeo de procesos

En la Guía para levantamiento de procesos de Ortega (2009) el Mapa de Procesos ofrece una visión general del sistema de gestión, en él se representan los procesos, procedimientos, actividades y tareas que componen el sistema institucional, así como principales relaciones de coordinación.

Perez (2010) argumenta que muchos de los procesos fluyen horizontalmente a través de las clásicas organizaciones funcionales (por departamentos); en algún área pudiera haber un <<nicho de poder>> planteando problemas de asignación de responsabilidad sobre la totalidad del Proceso, que no debe ir acompañada de autoridad ejecutiva sobre los recursos para no interferir con la jerarquía. Sin embargo la satisfacción del cliente viene determinada por el coherente desarrollo del Proceso del Negocio en su conjunto más que por el correcto desempeño de cada función individual o actividad.

Como una primera aproximación del enfoque de procesos, está la <<Cadena de Valor>> de Porter porque puede dar ideas para la identificación de los auténticos Procesos Clave (interfuncionales).

#### 1.2.2.1 Cadena de Valor

La cadena de valor según Agudelo (2007) es la secuencia e interrelación que presenta los diferentes procesos de la organización, en busca de la satisfacción del cliente, expresada en la propuesta de valor y que, por lo tanto, le da sentido a esta; refleja lo que es importante para el cliente y él está dispuesto a pagar.

En el texto de Arimany Luis (2010) las actividades de valor pueden dividirse en dos amplios tipos, actividades primarias y actividades de apoyo según Porter:

1. Actividades primarias: Las actividades primarias se refieren a la creación física del producto, su venta y el servicio postventa, y pueden también a su vez, diferenciarse en sub-actividades. El modelo de la cadena de valor distingue cinco actividades primarias:

- Logística interna: comprende operaciones de recepción, almacenamiento y distribución de las materias primas.
- Operaciones (producción): procesamiento de las materias primas para transformarlas en el producto final.
- Logística externa: almacenamiento de los productos terminados y distribución del producto al consumidor.
- Marketing y Ventas: actividades con las cuales se da a conocer el producto.
- Servicio: de post-venta o mantenimiento, agrupa las actividades destinadas a mantener, realzar el valor del producto, mediante la aplicación de garantías.

2. Actividades Secundarias: Las actividades primarias están apoyadas o auxiliadas por las también denominadas 'actividades secundarias':

- Infraestructura de la organización: actividades que prestan apoyo a toda la empresa, como la planificación, contabilidad y las finanzas.
- Dirección de recursos humanos: búsqueda, contratación y motivación del personal.
- Desarrollo de tecnología, investigación y desarrollo: generadores de costes y valor.
- Compras

### 1.3 Diagrama de Flujo de Procesos

Según MIDEPLAN (2009) los diagramas de flujo -también conocidos como flujo gramas son “...una representación gráfica mediante la cual se representan las distintas operaciones de que se compone un procedimiento o parte de él, estableciendo su secuencia cronológica. Clasificándolos mediante símbolos según la naturaleza de cada cual. Es decir, son una mezcla de símbolos y explicaciones que expresan secuencialmente los pasos de un proceso, de forma tal que este se comprenda más fácilmente.

#### 1.3.1 Beneficios del Diagrama de Flujo

Para Pleguazuelos (1999) existen varios beneficios al momento de diagramar un proceso que son:

- En primer lugar, facilita la obtención de una visión transparente del proceso, mejorando su comprensión. La diagramación hace posible detener ese conjunto



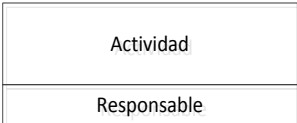

e ir más allá, centrándose en aspectos específicos del mismo, apreciando las interrelaciones que forman parte del proceso así como las que se dan con otros procesos y subprocesos.


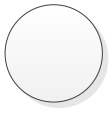
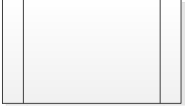

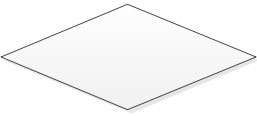
- Permiten definir los límites de un proceso. A veces estos límites no son tan evidentes, no estando definidos los distintos proveedores y clientes (internos y externos) involucrados.
- El diagrama de flujo facilita la identificación de los clientes, es más sencillo determinar sus necesidades y ajustar el proceso hacia la satisfacción de sus necesidades y expectativas.
- Estimula el pensamiento analítico en el momento de estudiar un proceso, haciendo más factible generar alternativas útiles.
- Proporciona un método de comunicación más eficaz, al introducir un lenguaje común, si bien es cierto que para ello se hace preciso la capacitación de aquellas personas que entrarán en contacto con la diagramación.
- Un diagrama de flujo ayuda a establecer el valor agregado de cada una de las actividades que componen el proceso.
- Igualmente, constituye una excelente referencia para establecer mecanismos de control y medición de los procesos, así como de los objetivos concretos para las distintas operaciones llevadas a cabo.
- Facilita el estudio y aplicación de acciones que redunden en la mejora de las variables tiempo y costes de actividad e incidir, por consiguiente, en la mejora de la eficacia y la eficiencia.

- Constituyen el punto de comienzo indispensable para acciones de mejora o reingeniería.

### 1.3.2 Simbología y Significado

**TABLA N.-1 SIMBOLOGÍA DE DIAGRAMACIÓN DE FLUJO DE PROCESOS**

SÍMBOLO	REPRESENTA
	<b>Terminal:</b> indica el inicio o el final del flujo del proceso
	<b>Documento:</b> es el documento que se utiliza (utilice, se genere o ingrese o salga) en la actividad y en el proceso
	<b>Actividad:</b> representa la actividad llevada a cabo en el proceso y quien ejecuta esa actividad o el responsable de ella.
	<b>Base de datos/aplicación:</b> utilizado para representar la grabación de datos ya sea en un programa o sistema.

	<p><b>Fuente:</b> representa la fuente (ya sea el material, persona o recurso) del cual se despliega el proceso.</p>
	<p><b>Conector de página:</b> indica la continuidad del diagrama en otra página.</p>
	<p><b>Conector de proceso:</b> representa el enlace con otro proceso diferente, en la que continua el diagrama de flujo.</p>
	<p><b>Línea de Flujo:</b> indica sobre el sentido del flujo del proceso</p>
	<p><b>Decisión:</b> indica un punto dentro del flujo en el que son posibles dos caminos alternativos “sí” o “no”.</p>

Fuente: Datos aprendidos de Ing. Freddy Arévalo, 2014.

#### 1.4 Análisis de Valor Agregado

El análisis del valor agregado es el principio esencial en el mejoramiento primordial de los procesos, constituye un instrumento que se utiliza para medir la eficiencia de los procesos a



través de la clasificación de actividades que están implicadas en la elaboración del producto o la prestación del servicio.

#### 1.4.1 Objetivo del Análisis de Valor Agregado

Para Yudu (2001) los objetivos del análisis de valor agregado son los siguientes:

- ✓ Eliminar dentro de los procesos, actividades que no agreguen valor
- ✓ Combinar las actividades que no pueden ser eliminadas, buscando que ellas sean ejecutadas de forma más eficiente y/o con menor costo posible.
- ✓ Mejorar las actividades restantes que no agregan valor.

Yudu (2001) argumenta, que el análisis de valor agregado debe estar orientado a un aumento de actividades con valor agregado para el cliente (VAC), una disminución de la proporción de las actividades de valor agregado para la empresa (VAE), una reducción de las actividades sin valor agregado (SVA) y una disminución del tiempo de ciclo.

VAC: actividades que generan valor al cliente y por el cual está dispuesto a pagar (en el producto, en el servicio, en el transporte, etc.)

VAE: actividades que generan valor para la empresa y que es el resultado del beneficio ofrecido al cliente. Ejecución interrelación directa con el cliente, etc.

SVA: actividades que no general valor a la empresa ni al cliente. Preparación, espera, movimiento archivo, etc.

#### 1.4.2 Pasos para el análisis del Valor Agregado

Los pasos para el análisis de valor agregado según Yudu (2001) son:

Paso 1: partimos del diagrama de flujo funcional, tomando en cuenta la secuencia de las actividades, luego mediante el uso de la hoja de medición de tiempo de proceso obtenemos los tiempos correspondientes de cada una de las actividades.

Paso 2: ingresamos las actividades en el cuadro de ANALISIS DE ACTIVIDADES siguiendo la secuencia de las mismas, luego clasificar por tipo de actividad para luego colocar los tiempos de cada actividad.

Paso 3: una vez que se ha completado el cuadro se contabiliza los datos por tipo de actividad obteniendo así el número de actividades y el tiempo total por tipo de actividad.

## 1.5 Enfoque al Cliente

Para Ignacio (2009), el primer principio en el que se basan los sistemas de gestión de la calidad basados en ISO 9001 es el “enfoque al cliente”.

La razón de ser de cualquier empresa es elaborar productos o prestar servicios para sus clientes actuales y potenciales, reportando esta actividad un beneficio económico para la organización.

¿Qué implica el “enfoque al cliente” en la gestión de una empresa según Ignacio (2009)?

Estudiar y analizar las necesidades y expectativas de los clientes. En el momento de diseñar los productos y planificar su distribución es necesario conocer previamente lo que el cliente espera del mismo y de la propia empresa.

Asegurarse de que los objetivos de mejora de la empresa coinciden con las necesidades y expectativas de los clientes. Las empresas para mantener su nivel de actividad deben mejorar constantemente los productos y servicios ofrecidos. Estas mejoras planificadas deben estar en línea con los gustos y deseos de los clientes.

Comunicar y hacer entender las necesidades y expectativas de los clientes a todo el personal de la organización. Todas las personas de la empresa deben identificar como afecta su

trabajo a la percepción que el cliente tiene de la empresa y de los productos y servicios ofertados.

Medir la satisfacción del cliente y actuar sobre los resultados. La empresa debe retroalimentarse con la información del grado de satisfacción percibido por sus clientes para poder planificar las mejoras en los productos y/o servicios.

Gestionar de forma sistemática las relaciones con los clientes. La empresa debe reducir la variabilidad en la relación con el cliente, desde la atención comercial como primer contacto hasta el servicio post-venta, si fuese necesario.

¿Qué beneficio obtengo con el “enfoque al cliente” según Ignacio (2009)?

- Aumento de los beneficios económicos y de la cuota de mercado. La empresa puede identificar y adaptarse rápidamente a los cambios de los mercados.
- Aumento de la eficacia de las acciones emprendidas para mejorar la satisfacción del cliente. Las acciones a realizar estarán basadas en datos reales y fiables (estudios de mercado y análisis de satisfacción), evitando así esfuerzos sin la recompensa esperada.
- Aumento de la fidelidad del cliente. El cliente confiará en la empresa porque ésta conoce sus expectativas y es capaz de mantener un mismo nivel de calidad (producto, plazo de entrega, atención comercial, servicio técnico, etc.).

## 1.6 Gestión de la Calidad

Perez (2010) en su libro defiende que ocho son los principios que ISO propone considerar y respetar en la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad. Están incorporados en los requisitos del referencial aunque con diferente grado de exigencia.

### *1. Enfoque al cliente*

La empresa depende de sus clientes; por ello, debería comprender sus necesidades y expectativas actuales y futuras, satisfacerlas y mejorar su percepción.

### *2. Liderazgo*

Crear y mantener unidad de propósito y un ambiente interno que permita al personal involucrarse en la consecución de los objetivos de la empresa.

### *3. Participación de las personas*

El personal es el activo más importante de la empresa. Apoyar su aprendizaje y optimizar el conocimiento; su compromiso hace posible que sus competencias sean utilizadas en beneficio de la empresa.

### *4. Enfoque basado en procesos*

Los resultados deseados se alcanzan más eficientemente cuando los recursos y las actividades se gestionan como un proceso.

5. *Enfoque de sistema para la gestión*

Mejorar la eficiencia de la empresa mediante la identificación, comprensión y gestión de un sistema de procesos interrelacionados.

6. *Mejora continua*

Un propósito permanente para la empresa.

7. *Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones*

Las decisiones eficaces se basan en la información obtenida al analizar los datos recogidos (cliente, proceso, producto). La toma de decisiones de manera responsable, es parte del trabajo de todos.

8. *Relaciones mutuamente beneficiosa con el suministrador*

Los suministradores son un valioso recurso externo que hay que gestionar con eficiencia para aumentar la capacidad de ambos (cliente y proveedor) para crear valor (producto y procesos).

1.6.1 Filosofía de Mejoramiento Continuo

Según el blog MANUFACTURA INTELIGENTE (2008) la mejora continua es una herramienta de mejora para cualquier proceso o servicio, la cual permite un crecimiento y optimización de factores importantes de la empresa que mejoran el rendimiento de esta en forma significativa. Una vez que la mejora continua determina las variables de mayor impacto al proceso y servicio se les debe dar seguimiento en forma constante y se establece un plan para ir mejorando poco a

pocos las variables mencionadas. La mejora continua es una herramienta la cual recomiendo debido a su flexibilidad para ser adoptada por personas de todos los niveles de la empresa mediante herramientas como DEMING.

Jimeno (2013) publica que el círculo de DEMING se constituye como una de las principales herramientas para lograr la mejora continua en las organizaciones o empresas que desean aplicar la excelencia en sistemas de calidad. Las cuatro etapas que componen el ciclo son las siguientes:

- 1 Planificar (Plan): Se buscan las actividades susceptibles de mejora y se establecen los objetivos a alcanzar. Para buscar posibles mejoras se pueden realizar grupos de trabajo, escuchar las opiniones de los trabajadores, buscar nuevas tecnologías mejores a las que se están usando ahora, etc.
- 2 Hacer (Do): Se realizan los cambios para implantar la mejora propuesta. Generalmente conviene hacer una prueba piloto para probar el funcionamiento antes de realizar los cambios a gran escala
- 3 Controlar o Verificar (Check): Una vez implantada la mejora, se deja un periodo de prueba para verificar su correcto funcionamiento. Si la mejora no cumple las expectativas iniciales habrá que modificarla para ajustarla a los objetivos esperados.
- 4 Actuar (Act): Por último, una vez finalizado el periodo de prueba se deben estudiar los resultados y compararlos con el funcionamiento de las actividades antes de haber sido implantada la mejora. Si los resultados son satisfactorios se implantará la mejora de forma definitiva, y si no lo son habrá que decidir si

realizar cambios para ajustar los resultados o si desecharla. Una vez terminado el paso 4, se debe volver al primer paso periódicamente para estudiar nuevas mejoras a implantar.

## 1.7 Indicadores del Desempeño

Para el autor Perez (2010) se entiende por indicadores aquellos valores de una variable que anticipa el valor de la medida de un resultado.

### 1.7.1 Características de los Indicadores

Cada medidor o indicador debe satisfacer los siguientes criterios según Navarrete (2001):

- Poder medir: esto significa que es lo que desea medir se pueda medir, ya sea en términos de grado o frecuencia de la cantidad.
- Tener significado: el medidor o indicador debe ser reconocido fácilmente por aquellos que lo usan. Lo importante es que tenga significado para todas las personas que participen en el proceso. Por lo tanto todo medidor debe tener una descripción.
- Poderse controlar: el indicador debe poderse controlar.



### 1.7.2 Pasos para construir Indicadores

Los 10 pasos básicos para construir indicadores que Marianela (2008) argumenta son:

1. Establecer las definiciones estratégicas como referente para la medición
2. Establecer las áreas de desempeño relevantes a medir
3. Formular el indicador y describir la fórmula de cálculo
4. Validar los indicadores aplicando criterios técnicos
5. Recopilar los datos
6. Establecer las metas o el valor deseado del indicador y la periodicidad de la medición
7. Señalar la fuente de los datos o medios de verificación
8. Establecer supuestos (observaciones)
9. Evaluar: establecer referentes comparativos y establecer juicios
10. Comunicar e Informar el desempeño logrado.

## **CAPÍTULO II**

### **SITUACIÓN ACTUAL DE LOS PROCESOS DE OQMED, MEDICINA OCUPACIONAL Y SEGURIDAD INDUSTRIAL**

En este capítulo se analizará el escenario en el que se encuentra actualmente Oqmed, se realiza una descripción de la empresa, los servicios que brinda, los procesos que posee y de qué manera están interrelacionados entre sí, se analiza a partir de que entradas de materiales o información, realizan algún tipo de proceso y dan lugar a una o varias salidas es decir la prestación de servicio al cliente (la parte netamente operativa del negocio).

#### **2.1 Escenario Actual**

##### **2.1.1 Situación Presente**

“Oqmed” es una empresa de Salud Ocupacional y Seguridad Industrial nueva en el mercado que ofrece servicios de asesoría, ejecución y control de actividades para promover la salud laboral así como la identificación y prevención de los riesgos en el trabajo.

Al operar recientemente en el mercado, los directivos y trabajadores de Oqmed no tenían todavía muy claro qué es lo que quieren sus clientes y demás grupos de interés, para que en función de sus requisitos puedan identificar, definir y desarrollar los procesos necesarios para conseguir los objetivos establecidos. Esta gran incertidumbre está atrayendo gran confusión en cuanto a funciones, responsabilidades, autoridad, nivel de decisión, normas, duplicidad de funciones, falta de responsabilidad por el nivel de confusión, la información se manipula y utiliza de acuerdo con la conveniencia de cada empleado, arbitrariedades por parte de la autoridad.

Por esta razón Oqmed debe mejorar los procesos operativos de la organización que son los factores cruciales para que la empresa sea altamente competitiva y pueda superar a sus oponentes. Sólo generando la excelencia interna es factible posicionarse en la mente de los usuarios como un oferente servicios médicos con alto valor agregado.

### 2.1.2 Principales Clientes

Dentro de los clientes más importantes que Oqmed ha prestados sus servicios desde el momento que inició su actividad en el mercado se puede enunciar las siguientes empresas, las mismas que están distribuidas a nivel nacional.

**TABLA N.-2 CLIENTES PRINCIPALES**

SECTOR	EMPRESA
Sierra	Aceros Center
	Transportes Noroccidental
	Ripconciv
	Tevcol
	Tventas
	Sukasa
	Dispetrol
	Flexiplast
	Grafitex
	Alimentos Superior
	Quala
	Pycca
	Simboran
	Casa del Cierre
	Euroquímica
Costa	Tevcol
	Proquiandinos
	Fybeca
	Pycca
Oriente	Trace Oil Field
	Ramirez y Alvarez
	Fredsacon
	Rectilab Motors
	Triboilgas
	Conexpet
	Transportes Noroccidental

Fuente: Datos proporcionados por Oqmed, 2014.

### 2.1.3 Accionistas

La empresa Oqmed siendo una Compañía Limitada, se conforma por los cuatro accionistas. El cuadro del porcentaje del capital social es el siguiente:

Alfredo Santiago Rojas Salguero	60%
Andrea Salome Torres Flores	13%
Sara Carolina Torres Flores	13%
Raquel Alejandra Torres Flores	14%

## 2.2 Filosofía Institucional

La misión y visión que tiene la empresa Oqmed y que se encuentra plasmada en su página web ([www.oqmed.com](http://www.oqmed.com)) es:

### 2.2.1 Misión

OQ MED es una institución solida dedicada a brindar servicios integrales de salud, medicina ocupacional y seguridad industrial, por medio de un servicio personalizado, innovador y de alta confiabilidad, con los mayores estándares de calidad que nos permita caminar hacia la excelencia y la satisfacción del cliente.

### 2.2.2 Visión

Ser la institución de salud de mayor reconocimiento a nivel nacional en el desarrollo, implementación y mejoramiento continuo de los procesos de Salud

Ocupacional y Seguridad Industrial a través del trabajo multidisciplinario y especializado para la satisfacción permanente de los clientes perpetuando así nuestro nombre a través de los años.

### 2.2.3 Valores Corporativos

Los valores corporativos con que la empresa Oqmed sustenta su trabajo están guiados hacia sus clientes, el personal, la empresa y la comunidad usuaria.

Se explica los más importantes para poder cumplir con la misión y visión como empresa.

- \* Calidad: resultado de una serie de procesos que permiten la satisfacción plena de los clientes externos e internos, se refiere a la calidad en los equipos, el servicio, los procesos, en las relaciones, en la calidad de vida.

- \* Servicio: trabajar por convertir en realidad los deseos de nuestros clientes mediante la cordialidad, respeto y amabilidad en el trato con nuestros clientes, compañeros y socios comerciales.

- \* Confidencialidad: manejar con integridad la información. De tal forma que no se divulgue, ni se dé a conocer la información confidencial relacionada con la vida, la salud o la institución.

- \* Confianza: generar credibilidad en nuestros Clientes trabajando con un gran desempeño para el logro de resultados.

- \* Compromiso: trabajar hasta el final, con motivación, disciplina y decisión.

#### 2.2.4 Objetivo Estratégicos

- Impulsar la excelencia, productividad y competitividad de la empresa de los procesos ligados a la cadena de valor.
- Lograr un posicionamiento gradual dentro del mercado de la salud, creando alianzas estratégicas con proveedores y empresas que nos permitan poder desarrollar la planificación estratégica.
- Crear en cada servicio una atención médica que satisfaga al cliente, utilizando herramientas de calidad con un costo adecuado para obtener utilidades.
- Mejorar permanentemente la calidad de vida de los empleados, brindándoles condiciones de trabajo adecuadas, generando un ambiente laboral y un desarrollo organizacional que propicie en ellos el sentido de equidad.
- Establecer una cultura de investigación y actualización con el objeto de mejorar la calidad en el diagnóstico, tratamiento, mantenimiento y recuperación de la salud del cliente.

#### 2.3 Servicios

OQ MED, es un centro de Medicina Ocupacional y Seguridad Industrial, equipado con la más alta tecnología para la atención de todo tipo de empresas, además de la atención a pacientes particulares. La institución está distribuida de siguientes manera:

## 1. Medicina Ocupacional

La medicina ocupacional es una actividad multidisciplinaria que consiste en la planeación, organización, ejecución, control y evaluación de todas aquellas actividades tendientes a preservar, mantener y mejorar la salud individual y colectiva de los trabajadores, con el fin de evitar accidentes de trabajo, enfermedades profesionales, determinar medidas preventivas e incrementar la productividad de los miembros de una organización, sus familias y comunidades.

La Medicina Ocupacional abarca todos estos estudios:

- Consulta especializada para controles médicos de ingreso, periódicos, de reintegro y de retiro de los trabajadores.
- Exámenes de Laboratorio Clínico.
- Imágenes diagnósticas: Rayos X de tórax, columna cervical, dorsal y lumbar.
- Oftalmología / Optometría.
- Audiometría
- Cardiología / Electrocardiografía
- Espirometría.
- Chequeo Medico
- Servicio de Médico para atención de sus trabajadores, mediante el modelo de Prestación de Servicios Profesionales.



A continuación se explica cada uno de los servicios que brinda Oqmed en el ámbito de la Medicina Ocupacional.

### *Laboratorio Clínico*

En la especialidad de laboratorio clínico existen un sin número de exámenes médicos que se pueden determinar con la toma de sangre, pero a continuación serán detallados un grupo de exámenes básicos y los exámenes más comunes solicitados por los clientes.

**TABLA N.-3 EXÁMENES DE LABORATORIO**

<b>HEMATOLOGÍA</b>
<b>BIOMETRÍA HEMÁTICA AUTOMATIZADA</b>
HEMATOCRITO
HEMOGLOBINA
FORMULA LEUCOCITARIA
MORFOLOGÍA LEUCOCITARIA Y ERITROCITARIA
RECuento DE GLÓBULOS ROJOS
RECuento DE GLÓBULOS BLANCOS
CONCENTRACIÓN DE HEMOGLOBINA
CORPUSCULAR MEDIA
VOLUMEN CORPUSCULAR MEDIA MCH
RECuento Y VOLÚMENES DE PLAQUETAS
GRUPO SANGUÍNEO
<b>QUÍMICA SANGUÍNEA</b>
GLUCOSA(EN AYUNAS)
CREATININA
ÁCIDO ÚRICO
<b>PERFIL LIPÍDICO</b>
COLESTEROL
TRIGLICÉRIDOS
ELEMENTAL Y MICROSCÓPICO DE ORINA (EMO)

HECES
COPROPARASITARIO

Fuente: Datos proporcionados por Oqmed, 2014.

### *Imagen Diagnóstica*

Oqmed posee equipos de alta calidad con tecnología de punta los cuales emiten imágenes en medio magnético y las ubican en la historia clínica del paciente de forma digital, logrando mayor resolución radiográfica, menor radiación al paciente, mejora los procesos entre el médico y el especialista.

### **TABLA N.-4 IMAGEN DIAGNÓSTICA**

IMAGEN DIAGNÓSTICA - RAYOS X DIGITAL
RX COLUMNA LUMBAR APL

Fuente: Datos proporcionados por Oqmed, 2014.

### *Oftalmología / Optometría*

Oftalmología es la especialidad médica que estudia las enfermedades del globo ocular, la musculatura ocular, sistema lagrimal, párpados, prevención y sus tratamientos.

### *Audiometría*

Audiometría es una prueba que permite realizar una valoración precisa de la audición, para determinar si una persona oye bien o no, aportándonos información adicional sobre el problema subyacente, posible causante de la pérdida auditiva.

### *Cardiología / Electrocardiografía*

La cardiología es la especialidad médica que se ocupa de las afecciones del corazón y del aparato, sus funciones y patologías. Su función es prevenir problemas futuros en pacientes con alto riesgo de enfermedades cardíacas y ayudar a solucionar los problemas de salud a aquellos pacientes que ya tienen o han tenido problemas cardíacos de gravedad.

### *Espirometría.*

La Espirometría consiste en medir el volumen de aire que puede expulsar el paciente en una espiración forzada, mediante un pequeño aparato, la cual mide la función del sistema respiratorio.

### *Chequeo Médico*

El control médico es una medida preventiva para conservar la salud. Consiste en el chequeo de las funciones vitales tales como: presión arterial, análisis de sangre (hemograma, hematocrito, conteo de corpúsculos, medida de colesterol, glucosa, triglicéridos, etc.), examen de vista, etc. Sirve generalmente para descartar alguna enfermedad. El control médico integra un chequeo médico completo y una evaluación de riesgos a cada paciente, a cargo de especialistas en medicina.

Como resultado se elabora a cada participante su perfil de salud con las recomendaciones básicas. Se entrega a la empresa las historias clínicas en medio escritas y medio digitales y se presenta un informe estadístico con una clasificación por grupos de riesgo muy útil para seguimiento y control.

## 2. Seguridad e Higiene Industrial

La Seguridad Industrial es un conjunto de técnicas multidisciplinarias que se encarga de anticipar, identificar, reconocer y controlar factores de riesgo, determinar su significado y evaluar las medidas correctivas disponibles.

El principal objetivo del programa de seguridad industrial es proveer la protección, bienestar y atención a los empleados en el desempeño de su trabajo, por esta razón

Oqmed se convierte en el apoyo fundamental de las organizaciones para lograr un desarrollo seguro, sano y eficiente.

Es importante mencionar que todos los servicios que engloban la Seguridad e Higiene Industrial son tercerizados, Oqmed se especializa en Medicina Ocupacional.

Mediciones de factores de riesgo:

- Ruido
- Iluminación
- Temperatura
- Agentes químicos
  - ✓ Visita a la empresa para inspección y evaluación.
  - ✓ Asesorías en prevención y control de riesgos.
  - ✓ Estudio de accidentalidad.
  - ✓ Ergonomía y valoración de los puestos de trabajo.
  - ✓ Elaboración de panorama de riesgos: Análisis cualitativo y cuantitativo.
  - ✓ Asesoría en la conformación del comité paritario de salud ocupacional.
  - ✓ Elaboración del reglamento de higiene y seguridad ocupacional.
  - ✓ Capacitación en Programación de Seguridad.
  - ✓ Examen de Toxicología en Líquidos Biológicos.

#### Actividades de cumplimiento legal en seguridad y salud en el trabajo seguridad

- Elaboración de Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo y entrega del mismo en el MRL.
- Diagnóstico inicial de riesgos relacionado con la actividad.
- Elaboración de Matriz de Identificación de Riesgos.
- Medición industrial de tres puestos (los más críticos) para elaboración de matriz de riesgos.
- Designación y Registro en el MRL del Responsable de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Elección y Registro en el MRL de Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Comunicación de la Política Empresarial de SST a todo el personal.
- Entrega de política impresa a ser publicada en lugar visible de la empresa.
- Elaboración de Mapa de Riesgos.
- Capacitación en SST a todo el personal

#### 2.4 Estructura Organizacional

Oqmed al ser una empresa pequeña cuenta con poco personal, los mismos que desempeñan varias funciones, que serán identificadas en el siguiente organigrama.

### 2.4.1 Organigrama Posicional



#### **GRAFICO No.2 Organigrama Posicional de Oqmed**

Fuente: Datos de la empresa, 2014

Alfredo Rojas como Gerente General actual de la empresa Oqmed, tiene la mayor responsabilidad dentro de la misma, es el encargado de tomar las decisiones más importantes, como responder los proyectos, las estrategias y los cursos alternativos de acción para el crecimiento de la empresa, controlar y dirigir tales

alternativas de acción. También establece objetivos, políticas y planes globales junto con los niveles jerárquicos altos como es el Jefe de Operaciones, Herme Montalván y Jefe Administrativo/Financiero María José Vaca.

El Jefe de Operaciones maneja los servicios diarios dela empresa encontrando modos para hacer a Oqmed más productiva proveyendo métodos efectivos para las operaciones. Mientras que la Jefa Administrativa/Financiera Gestiona y supervisa los recursos económicos y financieros de la compañía para poder trabajar con las mejores condiciones de coste, liquidez, rentabilidad y seguridad.

## 2.5 Diagnóstico de los procesos actuales que integran la Cadena de Valor

A continuación se realizara la evaluación y diagnóstico de los procesos operativos que tienen actualmente Oqmed, su funcionamiento para conocer la realidad, entender la relación entre los distintos procesos y actividades de cada uno de ellos, analizando las actividades que actualmente se realizan y se deben seguir realizando, las actividades que actualmente se realizan y no se deben seguir realizando y las actividades que actualmente no se realizan y se deberían realizar para posteriormente proponer una mejora a cada uno de los procesos.

### 2.5.1 Inventario de procesos y subprocesos



TABLA N.- 5 INVENTARIO DE PROCESOS Y SUBPROCESOS



MEDICINA OCUPACIONAL  
SEGURIDAD INDUSTRIAL

### INVENTARIO DE PROCESOS

N	TIPO DE PROCESOS	NOMBRE DEL PROCESO	NOMBRE DEL SUBPROCESO
1	Procesos Gerenciales	Gestión de Ventas	Distribución de los asesores
2			Análisis de Comisiones
3	Procesos Operativos	Identificación de Peligros y Evaluación de Riesgos	
4			
5		Prestación de servicio	Recepción de Paciente
6			Imagen Diagnostica
7			Laboratorio Clínico
8			Audiometría
9			Optometría/Oftalmología
10			Espirometría
11			Cardiología/Electrocardiografía
12		Chequeo Médico	
13			
14		Evaluación y Entrega de Resultados Médicos	Elaboración Cuadro de Estadística Ocupacional
15			Entrega de Resultados
16	Proceso de Soporte	Contabilidad	Facturación
17			Cobro
18			Pagos Proveedores/empleados
19			Caja Chica
20			Trámites Bancarios
21			Registro y control de Ingresos/Egresos
22			Estados financieros
23		Logística Interna	Compras
24			Transporte

Fuente: Datos extraídos de la empresa Oqmed, 2014.

El cuadro anterior refleja la estructura y relación de los diferentes procesos que tiene la empresa Oqmed en su sistema de gestión, y se identifica cada uno de los macro procesos que intervienen actualmente en función del tipo de actividad y de la importancia que generan en la empresa.

Como proceso gerencial, Oqmed se encuentra direccionando el macroproceso de ventas hacia la orientación y planeación de mejora en el área de comercialización y ventas del servicio.

Es indispensable que los procesos gerenciales estén destinados a definir y controlar las metas que se proponen la empresa, las estrategias y políticas, no direccionándoles en una sola área sino hacia la visión general de la empresa esto permite que se lleve adelante a la misma.

Con respecto a los procesos relacionados directamente con la prestación de servicios existen los procesos operativos que son los que el presente estudio se enfoca en analizar y plantear propuestas de mejora, entre ellos están Identificación de Peligros y Evaluación de Riesgos, Prestación de servicio que tiene como subprocesos: Recepción de Paciente, Imagen Diagnostica, Laboratorio Clínico, Audiometría, Optometría/Oftalmología, Espirometría, Cardiología /Electrocardiografía, estos subprocesos están conectados con el cliente por lo que inciden directamente en la satisfacción del cliente final.

Los procesos de soporte o también llamados procesos de apoyo son los que dan sustento a los procesos operativos ya mencionados; como macroproceso de soporte la empresa tiene Contabilidad que engloba el subproceso de Facturación, Cobro, Pagos Proveedores/empleados,

Trámites Bancarios, Registro y control de ingresos/Egresos, Estados financieros, otro macroproceso está la Logística Interna que se encarga de la parte de Compra y Transporte.

Es claro que el reconocimiento de los procesos según el tipo de actividad y la relevancia del mismo en la empresa, es indispensable para examinar los procesos o servicios que se desea incorporar, soportar, y mejorar.

#### 2.5.2 Caracterización de Proceso

En la caracterización de procesos que se observara posteriormente en el Cuadro No. 1, Cuadro No. 2, Cuadro No. 3, Cuadro No. 4, se identifica los rasgos actuales distintivos de cada proceso operativo como el objetivo, las actividades que se realiza en cada proceso con sus responsables correspondientes, los recursos necesarios y la existencia actual o no de algún tipo de control o indicadores de gestión por parte de la empresa Oqmed.

El objetivo de la mencionada caracterización de procesos operativos es que el responsable del proceso, responsable del control, pacientes, clientes, proveedores y el personal que participa de la realización de las actividades, adquiera una enfoque integral, ya que gracias a la identificación de todos los factores que intervienen en los procesos el personal operativo entiende para qué sirve lo que individualmente hace cada uno, consecuentemente fortifica el trabajo en equipo y la comunicación en Oqmed.

Uno de los aspectos que es importante mencionar es que ningún proceso posee un punto de control (indicadores), por consiguiente no existe forma de asegurar que los resultados obtenidos en cada proceso o actividad sean los esperados. Por lo tanto es un punto a considerar para la propuesta que posteriormente se enuncia.



## CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS OPERATIVOS

**TIPO DE PROCESO :**

**MACROPROCESO:**

**CÓDIGO:**

*PROCESOS OPERATIVOS*

*Identificación de Peligros y Evaluación de Riesgos*

*IPR*

No	Nombre del subproceso	Objetivo del Subproceso	No	Actividades	Responsable del Proceso	Recursos	Controles e indicadores
1	Identificación de peligros y Evaluación de Riesgo	Agrupar toda la información sobre los peligros y riesgos ocupacionales presentes en las actividades económicas, procesos, instalaciones y servicios relacionados a la empresa (cliente) para definir el perfil de la evaluación médico ocupacional	1	Recibir y analizar la matriz de riesgo y el resultado ambiental de la empresa	Médico Ocupacional	Matriz de Riesgos, Resultados ambientales, computadora e impresora	No Existe
2			2	Identificar los peligros en cada puesto de trabajo	Médico Ocupacional		
3			3	Analizar los resultados ambientales, para la determinación de riesgos	Médico Ocupacional		
4			4	Determinar los marcadores biológicos (exámenes médicos y de laboratorio)	Médico Ocupacional		No Existe
5			5	Crear la Matriz de exámenes Médicos Ocupacionales	Médico Ocupacional		
6			6	Solicitar la Matriz de exámenes Médicos Ocupacionales	Recepcionista		
7			7	Ingresar datos del cliente al sistema	Recepcionista		No Existe

8		guiada hacia la vigilancia de la salud del capital humano.	8	Ingresar en el sistema los perfiles de exámenes médicos y de laboratorio según la Matriz de exámenes Ocupacionales	Recepcionista		
---	--	--	---	--	---------------	--	--

**CUADRO No. 1: Caracterización de Procesos Operativos- Identificación de Peligros y Evaluación de Riesgos**

**Fuente:** Información de la empresa Oqmed, 2014



## CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS OPERATIVOS

**TIPO DE PROCESO :**

**MACROPROCESO:**

**CÓDIGO:**

*PROCESOS OPERATIVOS*

*Prestación de servicio*

*PRS*

No	Nombre del Subproceso	Objetivo del Subproceso	N	Actividades	Responsable del Proceso	Recursos	Controles e indicadores
1	Recepción del Paciente	Acoger al cliente para ingresarlo al sistema con todos sus datos e informarle de los exámenes y especialidades médicas que le fueron asignadas según su el análisis de riesgos.	1	Recibir el pedido del paciente	Recepcionista	Computadora, Sistema Operativo, Impresora	No Existe
2			2	Ingresar de datos personales del paciente al sistema	Recepcionista		
3			3	Identificar los exámenes y especialidades del paciente según contrato (perfil Medico)	Recepcionista		
4			4	Seleccionar el perfil de exámenes Médicos y de laboratorio en el sistema.	Recepcionista		
5			5	Imprimir etiquetas	Recepcionista		
6			6	Verificar con el paciente que el nombre este correctamente escrito	Recepcionista		
7			7	Entregar las etiquetas al paciente	Recepcionista		

8			8	Coordinar los servicios a realizar del paciente a cada especialidad con el médico correspondiente.	Recepcionista		
9	Imagen Diagnóstica	Emitir imágenes en medio magnético para realizar un diagnóstico de la enfermedad o problema de salud la que ubicara en la historia clínica del paciente de forma digital.	1	Recibir las etiquetas del paciente correspondientes a RX	Técnico	Computadora, Equipo de rayos x, Impresora de placas de Rayos X , bata	No Existe
10			2	Ingresar los datos personales del paciente al sistema (rayos x)	Técnico		
11			3	Realizar las preguntas correspondientes para la Toma de la Imagen	Técnico		
12			4	Colocar al paciente en el equipo de Rayos X	Técnico		
13			5	Tomar la Imagen Diagnóstica	Técnico		
14			6	Verificar que la imagen este correctamente tomada	Técnico		
15			7	Imprimir la placa	Técnico		
16			8	Etiquetar la placa con el nombre de paciente	Técnico		
17			9	Transportarse al consultorio del radiólogo	Técnico		
18			10	Entregar la placa	Radiólogo		
19			11	Realizar el informe de resultados de la placa	Radiólogo		
20			12	Imprimir el Informe de RX	Radiólogo		
21			13	Entregar el resultado	Radiólogo		
22			14	Regresar a Oqmed	Técnico		
23			15	Entregar el informe al recepcionista	Técnico		

24	Laboratorio Clínico	Ayudar a confirmar o descartar un diagnóstico del paciente y registrarlo en la historia clínica del mismo.	1	Recibir las etiquetas del paciente correspondientes a Laboratorio	Flebotomista	Aguja, Torunda, Guantes, Curita, Tubos, Equipos de Laboratorio, Reactivo, Computadora, Impresora.	No Existe
25			2	Verificar el nombre del paciente y los exámenes de laboratorio a realizar con sus etiquetas correspondientes	Flebotomista		
26			3	Extraer la sangre	Flebotomista		
27			4	Controlar muestra/s extraídas	Flebotomista		
28			5	Etiquetar la/las muestras extraídas	Flebotomista		
29			6	Centrifugar	Flebotomista		
30			7	Controlar el número de muestras centrifugadas	Flebotomista		
31			8	Recibir y revisar el laboratorista las muestras	Laboratorista		
32			9	Procesar las muestras en equipo	Laboratorista		
33			10	Reportar el resultado de la muestra	Laboratorista		
34			11	Imprimir los Resultados	Laboratorista		
35			12	Ordenar los resultados	Laboratorista		
36			13	Revisar y firmar el resultado	Laboratorista		
37			14	Entregar el resultado	Laboratorista		
38	Audiometría	Realizar una valoración precisa de la audición, para determinar si el paciente oye	1	Recibir las etiquetas del paciente correspondientes a Audiometría	Médico	Audiómetro, otoscopio, cabina, computadora, formato de informe	No Existe
39			2	Ingresar datos personales del paciente en la hoja de informe	Médico		
40			3	Etiquetar la hoja de informe	Médico		



41		bien o no, aportándonos información adicional sobre el problema subyacente, posible causante de la pérdida auditiva	4	Dar instrucciones al paciente de lo que va a realizar durante las pruebas	Médico	audiométrico, impresora.	
42			5	Realizar las pruebas	Médico		
43			6	Llenar la hoja de informe según la reacción del paciente	Médico		
44			7	Entregar la hoja de informe	Médico		
45			8	Recibir la hoja de informe y escanea	Recepcionista		
46			9	Enviar por mail al Audiometrista	Recepcionista		
47			10	Recibir y leer el mail	Audiometrista		
48			11	Realizar el informe	Audiometrista		
49			12	Enviar por mail el informe realizado	Audiometrista		
50			13	Leer y Revisar el mail con el informe Recibido	Recepcionista		
51			14	Imprimir el informe	Recepcionista		
52			15	Entregar el resultado	Recepcionista		
53	Optometría/Oftalmología	Permite el diagnóstico de las enfermedades del globo ocular, la musculatura ocular, sistema lagrimal, párpados, prevención y sus tratamientos.	1	Recibir las etiquetas del paciente correspondientes a Optometría	Optometrista	Auto refractómetro, lámpara de hendidura, caja de lentes, cartilla de Snellen, computadora, impresora	No Existe
54			2	Ingresar los datos personales del paciente en la hoja de informe	Optometrista		
55			3	Etiquetar la hoja de informe	Optometrista		
56			4	Dar Instrucciones al paciente de lo que va a realizar durante las pruebas visuales	Optometrista		
57			5	Realizar los exámenes visuales	Optometrista		

58			6	Realizar el informe final		
59			7	Imprimir el informe	Optometrista	
60			8	Entregar el resultado	Optometrista	
61	Espirometría	Medir el volumen de aire que puede expulsar el paciente en una espiración forzada, mediante un pequeño aparato, la cual mide la función del sistema respiratorio.	1	Recibir de etiquetas del paciente correspondientes a Espirometría	Espirometrista	Computadora, Espirómetro, boquillas , Impresora, software
62			2	Ingresar de datos personales del paciente al sistema	Espirometrista	
63			3	Realizar las preguntas correspondientes para el examen	Espirometrista	
64			4	Dar instrucciones al paciente de lo que va a realizar durante el examen	Espirometrista	
65			5	Realizar la Espirometría	Espirometrista	
66			6	Verificar que la prueba este correctamente realizada	Espirometrista	
67			7	Realizar el informe de resultados	Espirometrista	
68			8	Imprimir el informe	Espirometrista	
69			9	Entregar el resultado	Espirometrista	
70	Cardiología/ Electrocardiografía	Su objetivo es prevenir problemas futuros en pacientes con alto riesgo de enfermedades cardiacas y ayudar a solucionar los	1	Recibir las etiquetas del paciente correspondientes a Electrocardiograma	Medico	Electrocardiógrafo, papel térmico , gel, Toallas, batas, computadora, impresora
71			2	Realizar preguntas correspondientes para la realización del examen	Médico	
72			3	Dar instrucciones al paciente de lo que va a realizar durante el examen e indicar que debe ponerse bata	Médico	

73	problemas de salud a aquellos pacientes que ya tienen o han tenido problemas cardiacos de gravedad mediante la detección de las afecciones del corazón y del aparato circulatorio, el corazón, sus funciones y patologías	4	Realizar el Electrocardiograma	Médico		
74		5	Entregar la hoja de informe	Médico		
75		6	Recibir la hoja de informe y escanear	Médico		
76		7	Enviar por mail al Cardiólogo	Recepcionista		
77		8	Recibir y leer el mail recibido	Recepcionista		
78		9	Realizar el informe	Cardiólogo		
79		10	Enviar por mail el informe realizado	Cardiólogo		
80		11	Leer y Revisar el mail con el informe Recibido	Cardiólogo		
81		12	Imprimir el informe	Recepcionista		
82		13	Archivar el resultado	Recepcionista		

**CUADRO No. 2: Caracterización de Procesos Operativos- Prestación de servicio**

**Fuente:** Información de la empresa Oqmed, 2014.



**TIPO DE PROCESO :**

**MACROPROCESO:**

**CÓDIGO:**

## CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS OPERATIVOS

*PROCESOS OPERATIVOS*

*Chequeo Médico*

CMO

No	Nombre del Subproceso	Objetivo del Subproceso	No	Actividades	Responsable del Proceso	Recursos	Controles e indicadores
1		Consiste en el chequeo de las funciones vitales tales	1	Agrupar los informes finales de los exámenes y especialidades realizadas por el paciente	Recepcionista	Camilla, tallimetro, balanza,	No Existe

2	Chequeo Médico	como: presión arterial, análisis de sangre y revisión de todas las especialidades médicas correspondientes al paciente para descartar alguna enfermedad o disfunción orgánica.	2	Ordenar los informes finales de los exámenes y especialidades por paciente.	Recepcionista	tensiómetro, fonendoscopio, equipo diagnóstico, paleta, cinta métrica, computadora e impresora, bata.	
3			3	Verificar que estén completos el número de informes según lo ingresado en el sistema	Recepcionista		
4			4	Entregar los resultados completos del paciente al Médico	Recepcionista		
5			5	Recibir las etiquetas del paciente correspondientes a chequeo médico	Médico		
6			6	Realizar Anamnesis al paciente	Médico		
7			7	Ingresar estos resultados de la anamnesis en la Historia Clínica	Médico		
8			8	Hacer el examen físico del paciente	Médico		
9			9	Ingresar los resultados del examen físico en la Historia Clínica	Médico		
10			10	Evaluar cada uno de los exámenes y especialidades médicos realizadas por el paciente	Médico		
11			11	Dar el diagnóstico y comunicación verbal al paciente sobre el mismo	Médico		
12			12	Dar las recomendaciones, tratamiento y entrega de receta	Médico		
13			13	Imprimir la Historia Clínica	Médico		

14		14	Entregar la Historia Clínica junto con los informes finales de los exámenes y especialidades	Médico		
----	--	----	--	--------	--	--

**CUADRO No. 3: Caracterización de Procesos Operativos- Chequeo Médico**

**Fuente:** Información de la empresa Oqmed, 2014



## CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS OPERATIVOS

**TIPO DE PROCESO :**

*PROCESOS OPERATIVOS*

**MACROPROCESO:**

*Evaluación y entrega de Resultados Médicos*

**CÓDIGO:**

*ERM*

No	Nombre del Subproceso	Objetivo del Subproceso	No	Actividades	Responsable del Proceso	Recursos	Controles e indicadores
1	Elaboración del Cuadro de Estadística Ocupacional	Obtener la proporción de trabajadores (pacientes) que se enferman por una causa común o en un sitio o tiempo determinado.	1	Agrupar la Historia Clínica junto con los resultados de los exámenes de laboratorio y de especialidades médicas por paciente	Recepcionista	Computadora, Impresora	No existe
2			2	Entregar la Historia Clínica junto con los resultados de los exámenes de laboratorio y de especialidades médicas previamente agrupadas.	Médico		
3			3	Analizar los resultados de la Historia Clínica junto con los exámenes médicos y de laboratorio	Médico		
4			4	Realizar estadísticas de los resultados de los pacientes	Médico		
5			5	Crear el Cuadro Estadísticos de Morbilidad según las estadísticas	Médico		

6			6	Imprimir el cuadro de mortalidad	Médico		
7			7	Entregar el Cuadro de Morbilidad junto con los resultados de los pacientes	Médico		
8	Entrega de Resultados	Entregar al cliente el resultado de una serie de evaluaciones médicas realizadas a cada paciente, para que el cliente analice la magnitud de los riesgos laborales y los pueda prevenir.	1	Agrupar nuevamente los exámenes médicos y de laboratorio por paciente y clasificarlos según los requerimientos de la empresa	Recepcionista	Computadora, Impresora, CD, sobres, Vehículo	No existe
9			2	Escanear los exámenes médicos y de laboratorio por paciente	Recepcionista		
10			3	Enviar a un correo electrónico los exámenes escaneados	Recepcionista		
11			4	Guardar en un CD los exámenes escaneados	Recepcionista		
12			5	Empaquetar los resultados médicos junto con el Cuadro estadístico de Morbilidad y el CD	Recepcionista		
13			6	Entregar los resultados a domicilio	Recepcionista		

**CUADRO No. 4: Caracterización de Procesos Operativos- Evaluación y entrega de Resultados Médicos**

**Fuente:** Información de la empresa Oqmed, 2014

### 2.5.3 Diagrama de Flujo de los Procesos Actuales

El diagrama de flujo en el presente trabajo se utiliza como una forma de presentar las actividades involucradas en la realización de los procesos operativos con que funciona actualmente la empresa Oqmed.

Este diagrama expresado en el Anexo N. 1, fue elaborado mediante la descripción cronológica por parte del ejecutor de cada proceso y posteriormente la observación de lo que ocurre en el mismo, el orden en que ello ocurre y las entradas y salidas mientras ocurre.

### 2.5.4 Análisis de Valor Agregado

Este análisis se realizó mediante el diagrama de flujo actual, en donde se pintó de color verde las actividades que generan valor al cliente, amarillo las generan valor al negocio y de rojo aquellas actividades que no generan valor alguno. Este diagrama se encuentra en el Anexo N 2.

Para poder determinar dichos colores en cada actividad se realizó un análisis extenso, actividad por actividad mediante las siguientes preguntas, ¿Es necesaria

para generar los resultados esperados del proceso? ¿Contribuye a los requisitos del cliente? ¿Contribuye a las funciones de la empresa?

Si la respuesta a la pregunta de si es necesaria para generar los resultados esperados del proceso es positiva, se cuestiona nuevamente si contribuye a los requisitos del cliente, si así lo es, la actividad fue pintada de color verde, resulta una actividad que se debe realizar por que permite la satisfacción del cliente, si la respuesta es negativa se cuestionó si contribuye a las funciones de Oqmed. Si la respuesta a esta pregunta es positiva añade valor a la empresa por lo tanto se pinta de color amarillo y si la respuesta es negativa es porque la actividad no genera valor alguno para la empresa, se la pintó de color rojo, estas son aquellas actividades que pueden ser eliminadas sin afectar la funcionalidad del servicio que brinda Oqmed.

En el Cuadro N. 7 que se encuentra a continuación, expresa el resultado que se obtuvo en el análisis de valor agregado del diagrama actual.



## CUANTIFICACIÓN DEL ANALISIS DE VALOR AGREGADO

### TIPO DE PROCESO :

### PROCESOS OPERATIVOS

PROCESO	SUBPROCESO	No de Activ.	VAC	VAE	SVA	TOTAL
Identificación de Peligros y Evaluación de Riesgos	Identificación de Peligros y Evaluación de Riesgos	8	62,50%	37,50%	0%	100%
Prestación de Servicio	Recepción de paciente	9	66,67%	22,22%	11%	100%



	Imagen Diagnostica	15	53,33%	26,67%	20%	100%
	Laboratorio Clínico	14	64,29%	35,71%	0%	100%
	Audiometría	15	40,00%	20,00%	40%	100%
	Optometría/Oftalmología	7	86%	14%	0%	100%
	Espirometría	9	77,78%	22,22%	0%	100%
	Cardiología	13	31%	23%	46,00%	100%
Chequeo Medico	Chequeo Medico	14	86%	14%	0%	100%
Evaluación y Entrega de Resultados Médicos	Elaboración del Cuadro de Estadística Ocupacional	7	71%	29%	0%	100%
	Entrega de resultados	6	50%	33%	16,67%	100%

**CUADRO No. 5: Análisis de valor agregado de procesos actuales**

Fuente: Datos analizados de la empresa Oqmed, 2014.

En el proceso de Identificación de Peligros y Evaluación de Riesgos las actividades de valor agregado para el cliente tiene un 62,50%, en cambio las actividades que generan valor a la empresa tiene un porcentaje de 37,50 y gracias al control que los directivos de Oqmed han llevado en este proceso no tiene actividades que no agregan valor lo que resulta un punto positivo para el proceso al no desperdiciar ni tiempo ni recurso en la realización de actividades que no crean valor ni beneficio alguno.

Con respecto al macroproceso de prestación de servicio tenemos en el subproceso de recepción de paciente que las actividades con mayor porcentaje son las que aportan al cliente con un 66,67%, también existen actividades que agregan valor al negocio con un 22,22% y lamentablemente en este proceso hay algunas actividades que no generan valor alguno (ni al cliente ni al negocio) con 11%.

En el subproceso de Imagen Diagnostica cuenta con 15 actividades de las cuales el 53,33% agregan valor al cliente, 26,67% agregan valor al negocio y un 20% no agrega valor.

Laboratorio Clínico actualmente está dirigiendo la mayoría de sus actividades hacia el beneficio del cliente con un 64,29%, algunas de sus actividades también añaden valor al negocio con un porcentaje de 35,71 y siendo un proceso tan importante y relevante para la empresa esta se ha encargado de eliminar aquellas actividades que no crea ningún valor hacia la empresa ni para los clientes de la misma.

Para el subproceso de Audiometría que al momento cuenta con 15 actividades, no está teniendo un control y seguimiento adecuado por los responsables ya que muchas de sus actividades no generan valor con un 40%, lo que causa un desperdicio de recursos de la empresa, posee actividades que genera valor al cliente en un 40% y también que crean valor a Oqmed con un porcentaje muy bajo de 20%.

Optometría/Oftalmología es un subproceso de prestación de servicios que la empresa Oqmed ha sabido manejarlo correctamente ya que no cuenta con actividades que no generan valor pero los responsables y directivos de este proceso controlan las actividades que generan valor para la empresa ya que tiene un valor de 14% y cuenta con actividades que están guiadas netamente al cliente con un 86%.

Al momento en el subproceso de Espirometría no existen actividades que no generen valor, sus actividades guiadas al cliente tienen un 77,78% y las actividades que crean valor al negocio tienen 22,22%.

El subproceso de Cardiología cuenta con 13 actividades de las cuales desafortunadamente no ha existido una organización correcta y un control por lo que la mayoría de sus actividades no generan valor alguno con un 46%, las actividades que generan valor al negocio y al cliente tienen un valor de 23% y 31% respectivamente. Chequeo Médico tiene 85,71% de actividades que están guiadas hacia el cliente, un 14.29% de actividades que generan valor para la empresa y 0% de actividades que no crean valor.

En la Elaboración del Cuadro de Estadística Ocupacional el cual está bien controlado por sus responsables al ser que no cuanta con ninguna actividad que no

genere valor y las actividades que están dirigidas hacia el cliente tiene un porcentaje de 71,43% y aquellas actividades que crean valor para el negocio 28,57%.

Y por último el subproceso de Entrega de Resultados que tiene un 50% de actividades que generan valor al cliente, 33,33% al negocio y 16,67% no agrega valor ni al negocio ni al cliente,

El objetivo de este análisis a los procesos operativos es incrementar los procesos que agregan valor a los clientes, manejar y controlar las actividades que agregan valor a la empresa porque de alguna u otra manera son indispensables para el desarrollo del proceso y reducir y si es posible eliminar las actividades que no agregan valor ni al cliente ni a Oqmed.

#### 2.5.5 Identificación de las Oportunidades de Mejora

En este punto se analiza los procesos como tal para poder identificar las mejoras potenciales para cada actividad, determinando lo que impide que un procedimiento se realice de manera adecuada para el cumplimiento de sus objetivos.

A partir de la Tabla N 6 hasta la Tabla N 16, se identifica las debilidades que posee actualmente las actividades de cada uno de los procesos operativos que inicia desde

la Identificación de Peligros y Evaluación de Riesgos, la Prestación de servicio (proceso que engloba a Recepción de paciente, Imagen Diagnostica, Laboratorio Clínico, Audiometría, Optometría/Oftalmología, Espirometría, Cardiología /Electrocardiografía), Chequeo Médico y la Evaluación y entrega de Resultados Médicos.

**TABLA N.-6 IDENTIFICACIÓN DE OPORTUNIDADES DE MEJORA - IDENTIFICACIÓN DE PELIGROS Y EVALUACIÓN DE RIESGO**



**TIPO DE PROCESO :**

**MACROPROCESO:**

**PROCESO:**

**CÓDIGO:**

### IDENTIFICACIÓN DE OPORTUNIDADES DE MEJORA

*PROCESOS OPERATIVOS*

*Identificación de peligros y Evaluación de Riesgo*

*Identificación de peligros y Evaluación de Riesgo*

*IPR*

ACTIVIDAD	DEBILIDAD	OPORTUNIDADES DE MEJORA
Recibir y analizar la Matriz de Riesgo y el Resultado Ambiental a la empresa	Falta de firmeza al momento de solicitar la Matriz de Riesgo y el Resultado Ambiental a la empresa para mayor compromiso del mismo	Establecer una fecha límite para que el cliente pueda enviar estos documentos
Identificar los peligros en cada puesto de trabajo	Desconocimiento parcial de las funciones y actividades que de algunos puesto de trabajo	Solicitar el Manual de Funciones a la empresa
		Recorrer el establecimiento de la empresa, identificando los riesgos en cada uno de puestos de trabajo.
Analizar los resultados ambientales, para la determinación de riesgos	Desconocimiento parcial de la estructura física del establecimiento de la empresa	Solicitar planos de ubicación y localización
		Recorrer el establecimiento de la empresa, identificando el entorno ambiental y físico de los trabajadores dentro de la empresa.

Determinar los marcadores biológicos (exámenes médicos y de laboratorio)	Falta de comunicación con la empresa con respecto al presupuesto determinado	Establecer con el cliente anticipadamente cual es el presupuesto máximo a pagar para así poder determinar el alcance de los marcadores biológicos
Crear de la Matriz de exámenes Médicos Ocupacionales	No existe un formato establecido para la Matriz de exámenes Médicos Ocupacionales	Crear un formato específico y organizado para la Matriz de exámenes Médicos Ocupacionales en el sistema de Oqmed.
	Desconformidad de parte del cliente por la Matriz realizada por exámenes ocupacionales extras o adicionales que no solicitaron o no creen convenientes	Pedir aprobación previa al cliente de la Matriz de exámenes Médicos Ocupacionales
Solicitar la Matriz de exámenes Médicos Ocupacionales	Falta de comunicación Recepcionista - Medico	Sistema capaz de mantener en línea la Matriz de exámenes Médicos Ocupacionales creada por el medico
		Establecer una fecha límite para cargar al sistema la Matriz a la Recepción
Ingresar datos del cliente al sistema	Pérdida de tiempo en el ingreso	Antes de ingresar al cliente en el sistema, solicitar el consentimiento de la Matriz de exámenes Médicos Ocupacionales
	Datos incompletos o mal ingresados	Crear una hoja de solicitud datos del cliente y sus trabajadores que será entregada días previos al ingreso del sistema
Ingresar en el sistema de los perfiles de exámenes médicos y de laboratorio según la Matriz de exámenes Ocupacionales	Matriz de Riesgos desorganizada	Crear un formato específico y organizado para la Matriz de exámenes Médicos Ocupacionales en el sistema de Oqmed.

Fuente: Datos analizados junto con el personal operativo, 2014.

TABLA N.-7 IDENTIFICACIÓN DE OPORTUNIDADES DE MEJORA - RECEPCIÓN DEL PACIENTE



## IDENTIFICACIÓN DE OPORTUNIDADES DE MEJORA

TIPO DE PROCESO :

PROCESOS OPERATIVOS

MACROPROCESO:

Prestación de servicio

PROCESO:

Recepción del paciente

CÓDIGO:

PRS-01

ACTIVIDAD	DEBILIDAD	OPORTUNIDADES DE MEJORA
Recibir el pedido del paciente	Pedido confuso y desorganizado	Crear un formato específico de pedido y entregarlo al cliente para que puede repartirlo a cada trabajador de la empresa
	Desperdicio de tiempo al buscar al paciente en los registros cuando no lleva consigo el pedido	Llamar previamente al paciente para recordarle su cita médica y que debe llevar su pedido consigo.
Ingresar de datos personales del paciente al sistema	Mal funcionamiento del sistema	Reparar el sistema con un técnico
		Capacitar al personal sobre el uso apropiado del sistema
	Datos personales del paciente mal ingresados	Crear una hoja de solicitud de datos personales al cliente de sus trabajadores
		Solicitar el ingreso metódico los datos del paciente al recepcionista.



Identificar los exámenes y especialidades del paciente según contrato (perfil Medico)	Pérdida de tiempo al identificar el perfil del paciente	Cargar automáticamente en el sistema del perfil del paciente al momento de seleccionar su cargo.
Seleccionar del perfil de exámenes Médicos y de laboratorio en el sistema.	Al momento de elegir el perfil del paciente, se produce errores por el incorrecto ingreso de perfiles en el sistema	
Imprimir etiquetas	Des configuración continua de la impresora	Control del sistema operativo de la impresora y configuraron del mismo
	Impresión innecesaria de algunas etiquetas	Configurar el sistema para la impresión de etiquetas correctas
Verificar con el paciente que el nombre este correctamente escrito	Desperdicio de etiquetas impresas	Verificar con el paciente que el nombre este correctamente escrito antes de imprimir las etiquetas
Entregar de etiquetas al paciente	Falta de comunicación con el paciente sobre el cómo utilizar las etiquetas.	Comunicar al paciente que cada etiqueta le permite ser atendido en cada especialidad para evitar extravíos de las mismas
Coordinar los servicios a realizar del paciente a cada especialidad con el medico correspondiente.	No se encuentra el materiales en la Recepción al ingreso del paciente	Preparar el material necesario el día anterior a cada atención medica
	Falta de comunicación con los médicos y especialistas	Configurar al sistema que anuncie al médico o especialista la atención posterior del paciente

Fuente: Datos analizados junto con el personal operativo, 2014.

TABLA N.-8 IDENTIFICACIÓN DE OPORTUNIDADES DE MEJORA - IMAGEN DIAGNOSTICA



TIPO DE PROCESO :

MACROPROCESO:

PROCESO:

CÓDIGO:

## IDENTIFICACIÓN DE OPORTUNIDADES DE MEJORA

PROCESOS OPERATIVOS

Prestación de servicio

Imagen Diagnostica

PRS-02

ACTIVIDAD	DEBILIDAD	OPORTUNIDADES DE MEJORA
Recibir las etiquetas del paciente correspondientes a RX	N/A	N/A
Ingresar de datos personales del paciente al sistema (rayos x)	Pérdida de tiempo en la actividad	Sistema Oqmed sincronice los datos ingresados del paciente con los equipos de imagen diagnóstico.
	Datos personales del paciente mal ingresados	
Realizar las preguntas correspondientes para la Toma de la Imagen	Confusión por parte del paciente sobre la prueba	Capacitar al técnico sobre el servicio al paciente
Colocar al paciente en el equipo de Rayos X	Desperdicio de tiempo	Establecer y señalar el lugar correcto de colocación del paciente
Tomar la Imagen Diagnostica	Imagen no es inmediatamente procesada por el equipo, por lo que se derrocha el tiempo.	Analizar el equipo diagnostico por un técnico de forma periódica.
Verificar que la imagen este correctamente tomada	Desperdicio de tiempo	Capacitar al personal para disminuir el tiempo de verificación de la placa

Imprimir la placa	Tiempo de impresión muy prolongado	Revisar periódicamente con un técnico en equipo de impresión.
Etiquetar la placa con el nombre de paciente	N/A	N/A
Transportar al consultorio del radiólogo	Actividad innecesaria, no aporta valor al proceso	Reestructurar el proceso eliminando el transporte de placas.
Entregar la placa	Carencia de espacio para todos los equipos necesarios para la toma y diagnóstico.	Encontrar un espacio propicio donde quepan para todos los equipos de imagen diagnostica y se puede dar un mejor servicio.
Realizar el informe de resultados de la placa	Falta de personal capacitado	Contratar a personal calificado para realizar el Informe final de imagen diagnostica del paciente
Imprimir el Informe de RX		
Entregar el resultado		
Regresar a Oqmed		

Fuente: Datos analizados junto con el personal operativo, 2014.

TABLA N.-9 IDENTIFICACIÓN DE OPORTUNIDADES DE MEJORA - LABORATORIO CLÍNICO



TIPO DE PROCESO :

MACROPROCESO:

PROCESO:

CÓDIGO:

## IDENTIFICACIÓN DE OPORTUNIDADES DE MEJORA

*PROCESOS OPERATIVOS**Prestación de servicio**Laboratorio Clínico**PRS-03*

ACTIVIDAD	DEBILIDAD	OPORTUNIDADES DE MEJORA
Recibir de etiquetas del paciente correspondientes a Laboratorio	N/A	N/A
Verificar el nombre del paciente y los exámenes de laboratorio a realizar con sus etiquetas correspondientes	Pérdida de tiempo	Informar al flebotomista el tiempo máximo que puede tomarse realizando esta actividad.
Extraer la sangre	Poco personal en Laboratorio	Analizar el ingreso de una persona más en laboratorio
	Servicio brindado muy apresurado	Capacitar al flebotomista de servicio al cliente
	Falta de abastecimiento de insumos para la extracción	Planificar mensualmente las compras de insumos médicos
	El lugar de la extracción no siempre está preparado con todos los materiales.	Preparar el material de Extracción un día antes de la atención
Controlar muestra/s extraídas	Tubos sin la muestras necesaria para el proceso	Capacitar al flebotomista de Extracción de sangre

Etiquetar la/las muestras extraídas	El equipo no reconoce la muestra porque el tubo esta incorrectamente etiquetado	Enseñar al flebotomista la manera correcta de pegar la etiqueta al tubo
Centrifugar	No se aprovecha la capacidad del equipo	Utilizar la capacidad total de numero de muestras que se centrifuga en el equipo
Controlar el número de muestras centrifugadas	N/A	N/A
Recibir y revisar el laboratorista las muestras	Desorganización del orden de las muestras	Establecer un orden específico de las muestras
Procesar las muestras en equipo	No se aprovecha la capacidad del equipo	Utilizar la capacidad total de numero de muestras que se procesa en el equipo
	Mal funcionamiento del sistema del equipo	Analizar el sistema con un técnico
		Solicitar entrenamiento por parte del proveedor para el manejo del sistema y equipo
	Continuas des configuraciones del equipo	Reparar el equipo con un técnico especializado
Reportar el resultado de la muestra	Sistema del equipo reporta muy lento las muestras	Analizar el sistema con un técnico
	Posee un Índice de error en el reporte de muestras	Calibrar los reactivos del equipo
Imprimir los Resultados	La capacidad de la impresora no abastece la cantidad de impresiones diarias	Adquirir una nueva impresora con la capacidad adecuada
Ordenar los resultados	Pérdida de tiempo en la actividad	Configurar al sistema del equipo para que los resultados salgan en orden
Revisar y firmar el resultado	N/A	N/A

Fuente: Datos analizados junto con el personal operativo, 2014.

TABLA N.-10 IDENTIFICACIÓN DE OPORTUNIDADES DE MEJORA – AUDIOMETRÍA



## IDENTIFICACIÓN DE OPORTUNIDADES DE MEJORA

TIPO DE PROCESO :

PROCESOS OPERATIVOS

MACROPROCESO:

Prestación de servicio

PROCESO:

Audiometría

CÓDIGO:

PRS-04

ACTIVIDAD	DEBILIDAD	OPORTUNIDADES DE MEJORA
Recibir las etiquetas del paciente correspondientes a Audiometría	N/A	N/A
Ingreso de datos personales del paciente en la hoja de informe	Pérdida de tiempo en el proceso	Sistema unificado entre los equipos de imagen diagnóstico y el de Oqmed
	Datos personales del paciente mal ingresados	
Etiquetar la hoja de informe	N/A	N/A
Dar instrucciones al paciente de lo que va a realizar durante las pruebas	Las indicaciones del Médico no son claras para el paciente	Capacitar al Medico sobre servicio al cliente
Realizar las pruebas	Mal funcionamiento del equipo	Analizar el equipo con un técnico especializado
		Capacitar al médico sobre el uso del equipo
	El consultorio no siempre cuenta con los insumos necesarios para la prueba	Planificar la compra de insumos de manera mensual
Llenar la hoja de informe según la reacción del paciente	El consultorio no siempre cuenta con hojas de informes	Preparar el material un día antes de la atención
Entregar la hoja de informe	Falta de personal capacitado	

**TABLA N.-11 IDENTIFICACIÓN DE OPORTUNIDADES DE MEJORA - OPTOMETRÍA/OFTALMOLOGÍA**



## PROCESOS OPERATIVOS

### *Prestación de servicio*

*Optometría/Oftalmología*

*PRS-05*

ACTIVIDAD	DEBILIDAD	OPORTUNIDADES DE MEJORA
-----------	-----------	-------------------------

Recibir las etiquetas del paciente correspondientes a Optometría	N/A	N/A
Ingresar los datos personales del paciente en la hoja de informe	Pérdida de tiempo en el proceso	Sistema unificado entre los equipos de imagen diagnóstico y el de Oqmed
	Datos personales del paciente mal ingresados	
Etiquetar la hoja de informe	N/A	N/A
Dar Instrucciones al paciente de lo que va a realizar durante las pruebas visuales	Las indicaciones del Médico no son claras para el paciente	Capacitar al Medico sobre servicio al cliente
Realizar los exámenes visuales	Mal funcionamiento del equipo	Reparar el equipo con un técnico
		Realizar las debidas calibraciones del equipo
		Capacitar al Medico sobre el uso correcto del equipo
Realizar el informe final	N/A	N/A
Imprimir el informe	Problemas en al momento de imprimir	Analizar la impresora con un técnico

Fuente: Datos analizados junto con el personal operativo, 2014.

**TABLA N.- 12 IDENTIFICACIÓN DE OPORTUNIDADES DE MEJORA – ESPIROMETRÍA**



**TIPO DE PROCESO :**  
**MACROPROCESO:**

### IDENTIFICACIÓN DE OPORTUNIDADES DE MEJORA

*PROCESOS OPERATIVOS*  
*Prestación de servicio*



**PROCESO:**  
**CÓDIGO:**

*Espirometría*  
*PRS-06*

ACTIVIDAD	DEBILIDAD	OPORTUNIDADES DE MEJORA
Recibir de etiquetas del paciente correspondientes a Espirometría	N/A	N/A
Ingresar de datos personales del paciente al sistema	Pérdida de tiempo en el proceso	Sistema unificado entre los equipos de imagen diagnóstico y el de Oqmed
	Datos personales del paciente mal ingresados	
Realizar las preguntas correspondientes para el examen	Falta de comunicación por parte del Medico hacia el paciente	Comunicar al médico que realice preguntas claras para el paciente
Dar instrucciones al paciente de lo que va a realizar durante el examen	Falta de cordialidad por parte del médico hacia el paciente	Brindar cursos de servicio al cliente al medico
Realizar la Espirometría	Desabastecimiento de boquillas para la prueba	Preparar un día antes los materiales de atención
	El consultorio no siempre cuenta con los insumos necesarios para la prueba	Planificar la compra de insumos de manera mensual
Verificar que la prueba este correctamente realizada	Sistema arroja errores	Capacitar al Medico sobre el manejo de sistema
Realizar el informe de resultados	N/A	N/A
Imprimir el informe	El consultorio no cuenta con su propia impresora	Adquirir una impresora para el consultorio

Fuente: Datos analizados junto con el personal operativo, 2014.

TABLA N.- 13 IDENTIFICACIÓN DE OPORTUNIDADES DE MEJORA - CARDIOLOGÍA/ELECTROCARDIOGRAMA



MEDICINA OCUPACIONAL  
SEGURIDAD INDUSTRIAL

**TIPO DE PROCESO :**

**MACROPROCESO:**

**PROCESO:**

**CÓDIGO:**

### IDENTIFICACIÓN DE OPORTUNIDADES DE MEJORA

*PROCESOS OPERATIVOS*

*Prestación de servicio*

*Cardiología/Electrocardiograma*

*PRS-07*

ACTIVIDAD	DEBILIDAD	OPORTUNIDADES DE MEJORA
Recibir las etiquetas del paciente correspondientes a Electrocardiograma	N/A	N/A
Realizar preguntas correspondientes para la realización del examen	Falta de comunicación por parte del Medico hacia el paciente	Comunicar al médico que realice preguntas claras para el paciente
Dar instrucciones al paciente de lo que va a realizar durante el examen e indicar que debe ponerse bata	Falta de cordialidad por parte del médico hacia el paciente	Brindar cursos de servicio al cliente al medico
Realizar el Electrocardiograma	Desabastecimiento de gel para la prueba	Preparar un día antes los materiales de atención
	El consultorio no siempre cuenta con los insumos necesarios para la prueba	Planificar la compra de insumos de manera mensual
Coger el informe que arroja el equipo	N/A	N/A
Entregar la hoja de informe	Falta de personal capacitado	Contratar a personal calificado para realizar el Informe final de imagen diagnostica del paciente
Recibir la hoja de informe y escanear		
Enviar por mail al Cardiólogo		
Recibir y leer el mail recibido		

Realizar el informe		
Enviar por mail el informe realizado		
Leer y Revisar el mail con el informe Recibido		
Imprimir el informe	El consultorio no cuenta con su propia impresora	Adquirir una impresora para el consultorio

Fuente: Datos analizados junto con el personal operativo, 2014.

**TABLA N.-14 IDENTIFICACIÓN DE OPORTUNIDADES DE MEJORA - CARDIOLOGÍA/ELECTROCARDIOGRAMA**



**MEDICINA OCUPACIONAL  
SEGURIDAD INDUSTRIAL**

**TIPO DE PROCESO :**

**MACROPROCESO:**

**PROCESO:**

**CÓDIGO:**

#### IDENTIFICACIÓN DE OPORTUNIDADES DE MEJORA

*PROCESOS OPERATIVOS*

*Chequeo Medico*

*Chequeo Medico*

*CMO*

ACTIVIDAD	DEBILIDAD	OPORTUNIDADES DE MEJORA
Agrupar los informes finales de los exámenes y especialidades realizadas por el paciente	Desorganización en la recepción de informes finales	Archivar de manera ordenada cada uno de los informes finales
	No existe constancia de que el técnico/medico entrego el informe al recepcionista	Registrar la recepción de la placa del paciente por parte de la recepción
	Extravió de informes finales	Archivar en el momento de recepción de informe

		Asignar un lugar fijo donde se guarde todo informe
Ordenar los informes finales de los exámenes y especialidades por paciente.	Falta de comunicación con el medico con respecto a la forma de ordenar los resultados	Establecer un formato especifico en la forma de ordenar los resultados de los pacientes
Verificar que estén completos el número de informes según lo ingresado en el sistema	N/A	N/A
Entregar los resultados completos del paciente al Medico	Retraso en la entrega de resultados	Establecer un horario fijo del recepcionista para las funciones de agrupar ordenar y verifcas los resultados finales delas especialidades
Recibir las etiquetas del paciente correspondientes a chequeo medico	N/A	N/A
Realizar Anamnesis al paciente	Desabastecimiento de boquillas para la prueba	Preparar un día antes los materiales de atención
	El consultorio no siempre cuenta con los insumos necesarios para la prueba	Planificar la compra de insumos de manera mensual
Ingresar estos resultados de la anamnesis en la Historia Clínica	Errores de digitación al ingresar datos y resultados por parte del medico	Implementar herramienta de autocorrección en el sistema para reducir los errores Comunicar y corregir al médico sobre los errores en digitación
Hacer el examen físico del paciente	Desabastecimiento de boquillas para la prueba	Preparar un día antes los materiales de atención
	El consultorio no siempre cuenta con los insumos necesarios para la prueba	Planificar la compra de insumos de manera mensual
Ingresar estos resultados del examen físico en la Historia Clínica	Errores de digitación al ingresar datos y resultados por parte del medico	Implementar herramienta de autocorrección en el sistema para reducir los errores
		Comunicar y corregir al médico sobre los errores en digitación

Evaluar cada uno de los exámenes y especialidades médicas realizadas por el paciente	N/A	N/A
Dar el diagnóstico y comunicación verbal al paciente sobre el mismo	El diagnóstico del Médico no son claras para el paciente	Capacitar al Medico sobre servicio al cliente
Dar las recomendaciones, tratamiento y entrega de receta	El consultorio no siempre cuenta con los insumos necesarios para la prueba	Planificar la compra de insumos de manera mensual
Imprimir la Historia Clínica	El consultorio no cuenta con su propia impresora	Adquirir una impresora para el consultorio

Fuente: Datos analizados junto con el personal operativo, 2014.

**TABLA N.-15 IDENTIFICACIÓN DE OPORTUNIDADES DE MEJORA – ELABORACIÓN DEL CUADRO DE ESTADÍSTICA OCUPACIONAL**



**TIPO DE PROCESO :**

**MACROPROCESO:**

**PROCESO:**

**CÓDIGO:**

## **IDENTIFICACIÓN DE OPORTUNIDADES DE MEJORA**

*PROCESOS OPERATIVOS*

*Evaluación y entrega de Resultados Médicos*

*Elaboración del Cuadro de Estadística Ocupacional*

*ERM-01*

ACTIVIDAD	DEBILIDAD	OPORTUNIDADES DE MEJORA
-----------	-----------	-------------------------

Agrupar la Historia Clínica junto con los resultados de los exámenes de laboratorio y de especialidades médicas por paciente	Desorganización en la recepción de informes finales	Archivar de manera ordenada cada uno de los informes finales junto con la Historia Clínica
Entregar la Historia Clínica junto con los resultados de los exámenes de laboratorio y de especialidades médicas previamente agrupadas.	Retraso en la entrega de resultados	Establecer una fecha fija de entrega a partir desde que la recepción recibe los resultados médicos y la Historia Clínica
Analizar los resultados de la Historia Clínica con los exámenes médicos y de laboratorio	N/A	N/A
Realizar estadísticas de los resultados de los pacientes	Mal manejo de herramientas de Excel	Capacitar al médico en el manejo correcto del programa Excel
Crear el Cuadro Estadísticos de Morbilidad según las estadísticas	Falta de comunicación con el cliente a cerca del formato y orden deseado del cuadro de morbilidad	Comunicarse previamente con el cliente para poder realizar el Cuadro de Morbilidad
Imprimir el Cuadro Estadísticos de Morbilidad	El consultorio no cuenta con su propia impresora	Adquirir una impresora para el consultorio

Fuente: Datos analizados junto con el personal operativo, 2014.

TABLA N.-16 IDENTIFICACIÓN DE OPORTUNIDADES DE MEJORA - ENTREGA DE RESULTADOS



MEDICINA OCUPACIONAL  
SEGURIDAD INDUSTRIAL

### IDENTIFICACIÓN DE OPORTUNIDADES DE MEJORA

**TIPO DE PROCESO :**

**MACROPROCESO:**

**PROCESO:**

**CÓDIGO:**

*PROCESOS OPERATIVOS*

*Evaluación y entrega de Resultados Médicos*

*Entrega de Resultados*

*ERM-02*

ACTIVIDAD	DEBILIDAD	OPORTUNIDADES DE MEJORA
Agrupar nuevamente los exámenes médicos y de laboratorio por paciente y clasificarlos según los requerimientos de la empresa	Desorganización en la recepción de informes finales	Archivar de manera ordenada cada uno de los informes finales junto con la Historia Clínica
Escanear los exámenes médicos y de laboratorio por paciente	Escáner de poca capacidad	Implementar en el sistema el poder ver los resultados en línea
	Desperdicio de tiempo en el escaneo de resultados por paciente	
	Desperdicio de tiempo en el escaneo de resultados por paciente	
Enviar a un correo electrónico los exámenes escaneados	Desperdicio de tiempo	
Guardar en un CD los exámenes escaneados		
Empaquetar los resultados médicos junto con el Cuadro estadístico de Morbilidad y el CD	Falta de insumos necesarios para empaquetar los resultados	Provisionar los insumos

Fuente: Datos analizados junto con el personal operativo, 2014.

A grandes rasgos, existe una serie de mejoras en las que la empresa Oqmed debe optimizar para trabajar de manera más productiva y poder llegar a satisfacer las necesidades y requerimientos de sus consumidores y clientes.

En el presente análisis como se indica en las tablas por cada actividad existe una oportunidad de mejora ya sea en el ámbito tecnológico, recursos humanos, infraestructura, distribución de funciones, actividades mal organizados, entre otras.

A nivel general una de las grandes y más importante oportunidades de mejora que tiene Oqmed por el hecho de que reduce notablemente el trabajo, tiempo y esfuerzo de los miembros, es el aprovechar el sistema operativo al 100%, la mejora consiste en agregar al sistema actual el acceso a la realización de informes médicos de todas las especialidades (imagen diagnóstica, audiometría, espirometría, oftalmología, cardiología) en línea, con el fin de reducir el desperdicio de recursos como dinero y tiempo del personal, esto permite observar en cualquier momento el informe realizado al paciente. Este cambio positivo al sistema operativo de Oqmed permitirá el flujo de los procesos evitando que se genere cuellos de botella, crea un cambio significativo en el flujo actual de los procesos.



Una de las grandes debilidades de la empresa que se repite tanto en el subproceso de imagen diagnóstica, audiometría, cardiología es el de no contar con especialista en cada rama para la realización del proceso correspondiente. Esta debilidad hace que se realice actividades que no generan valor alguno como el transporte, verificación y espera, también provoca la dependencia del trabajo de especialistas que no están inmiscuidos con los objetivos y visión empresarial. Por ello el contar con profesionales para cada especialidad médica mejora notablemente la calidad del resultado en cada proceso y evita actividades innecesarias en el mismo sin embargo, es conveniente que Oqmed brinde constantes capacitaciones sobre su propia especialidad, servicio al cliente, correcto manejo del sistema operativo, correcto manejo de los equipos médicos, etc.

Con este análisis se puede dar cuenta que la empresa Oqmed posee falencias a nivel administrativo las cuales perjudican a todos los procesos como por ejemplo la falta de planificación de insumos médicos para cada especialidad que retrasa de una u otra manera la prestación del servicio. También la falta de políticas y horarios de entrega para exigir mayor puntualidad en la realización de informes, entrega de resultados, respuesta algún requerimiento operativo, entre otras.

### **CAPÍTULO III**

#### **DISEÑO Y PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DE LOS PROCESOS DE MEJORAMIENTO QUE INTEGRAN LA CADENA DE VALOR**

Después de haber conocido los procesos actuales de la empresa Oqmed junto con sus oportunidades de mejora de cada una de las actividades de los mismos en el capítulo anterior, se plantea en el presente capítulo un nuevo diseño y propuesta de mejoramiento de cada uno de los procesos operativos que integran la cadena de valor de la empresa, con respecto a mejoramiento de procesos significa cambiarlo para hacerlo más efectivo, eficiente y adaptable ya sea por medio de la reducción de costos, disminución de tiempos o mejorar la calidad del mismo.

El objetivo de este capítulo es el perfeccionar la gestión por procesos de Oqmed, enfocando cada actividad de los procesos hacia la satisfacción de las necesidades de los clientes y consumidores a través de la mejora continua de los procesos operativos incrementando la productividad de la empresa.

### 3.1 Mapa de Procesos Propuesta

Al inicial el levantamiento de información en Oqmed se identificó todos los procesos con que los que trabajan actualmente, ya sean procesos gerenciales, operativos o de apoyo.

Los procesos gerenciales se encargan de las misiones de los sectores de la empresa pero en términos de los servicios que prestan al interior o exterior y la construcción de las cadenas de valor basadas en ventas. Oqmed cuenta con el proceso gerencia de Gestión de Ventas en el que engloba la distribución de asesores y el análisis de comisiones, el cual es un proceso muy importante porque permite la planificación de ventas, la toma de decisiones y la agregación de valor a este sector, pero la empresa está únicamente enfocando sus estrategias a las ventas.

El resultado de los procesos gerenciales está en la toma correcta de decisiones en todas las áreas de la organización por lo cual se propone tres procesos gerenciales que son de gran importancia, que son la Planificación, Gestión de Calidad, Comercialización y Mercadeo.

Con el proceso de Planificación lo que se pretende es que la alta gerencia acople las fortalezas comerciales con las oportunidades de mercado, este macro proceso encierra el proceso de Planificación Estratégica y Planificación Operativa en donde la

organización debe estar permanentemente indagando los cambios que se producen en su entorno para poder ser competitivo, de acuerdo a este análisis se puede llegar a la formulación de objetivos y consecuentemente a crear las estrategias para cumplir con los objetivos planteados y poder ejecutarlos en el mercado.

Con respecto a la Gestión de Calidad se refiere a enfocar cada una de las actividades de la empresa hacia la satisfacción del cliente, mediante la realización de procesos de calidad, involucrando en este camino a la responsabilidad de la dirección, los recursos, y el servicio que se presta a los clientes y pacientes. Todo esto conlleva un análisis y control permanente para poder ser mejorado continuamente.

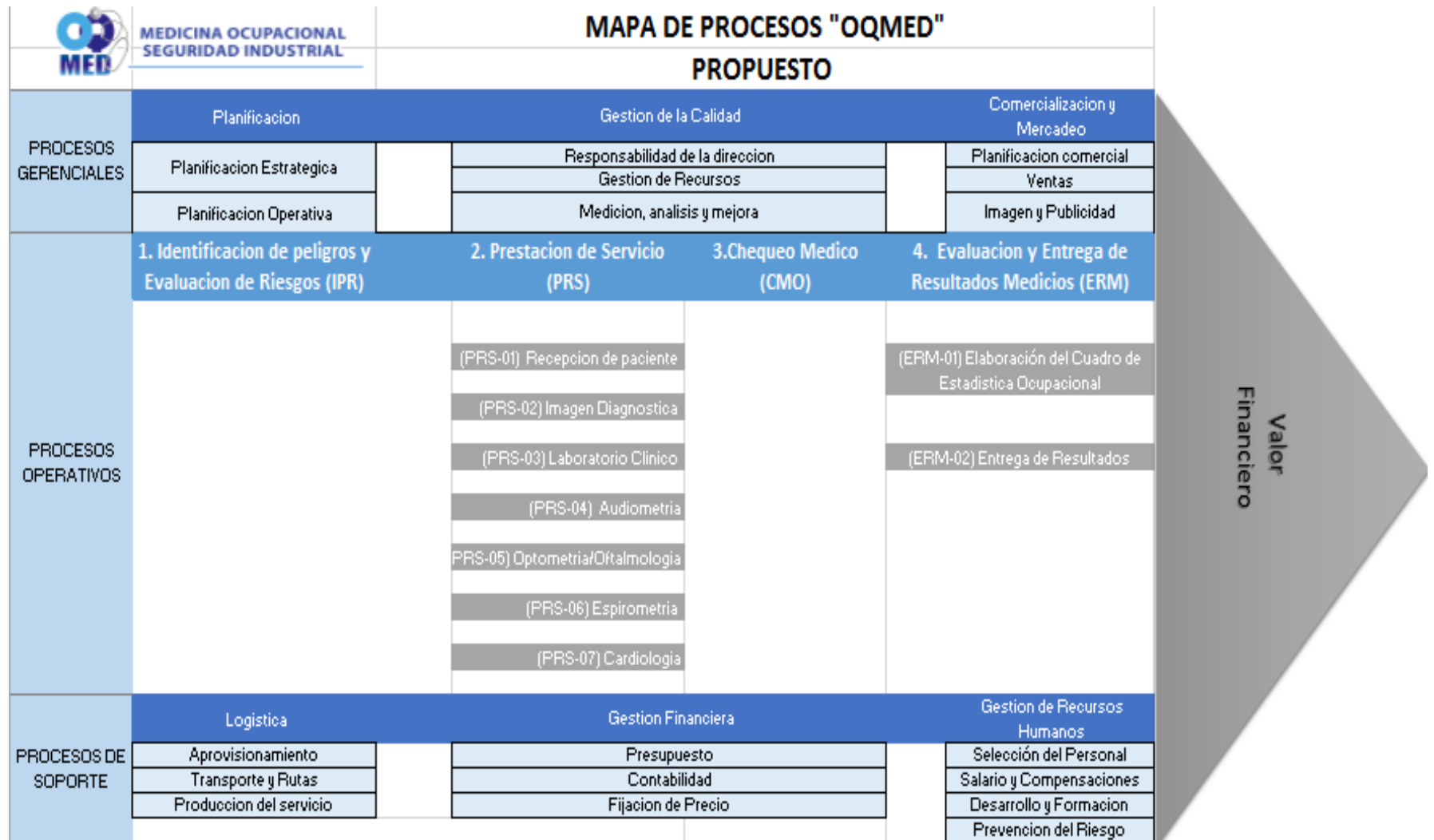
El objetivo del proceso gerencia de Comercialización y Mercadeo es decidir por adelantado lo que ha de hacerse en el área de ventas para el crecimiento de la empresa, esto significa la Planificación Comercial, mediante la elaboración de estrategias comerciales-, En el proceso de Imagen y Publicidad se refieren a la lucha de la empresa por el mercado, la búsqueda de ideas para vender sus servicios, la imagen y publicidad que la Oqmed usará.

También se identificó los procesos Operativos que son la Identificación de Peligros y Evaluación de Riesgo, Prestación de Servicio , Chequeo Médico, Evaluación y Entrega de Resultados Médicos, los cuales son la razón de estudio de la presente investigación, serán analizados y se generaran nuevas propuestas de mejora en el transcurso del trabajo.

Los procesos de apoyo son aquellos que no repercuten directamente en la prestación del servicio pero permiten el desarrollo óptimo del mismo, por ello se propone implementar en el proceso de logística, el aprovisionamiento para evitar la falta de insumos y recursos médicos en el momento de la prestación del servicio al paciente, transporte y rutas para evitar la pérdida de recursos como tiempo y dinero y la producción del servicio se refiere a la distribución estructurar en el momento de la prestación de servicio a domicilio.

Otro de los procesos de apoyo es la Gestión Financiera se trata de financiera y contable de la empresa, en donde encierra los procesos de presupuesto contabilidad y fijación de precio según el análisis de mercado.

También se encuentra la Gestión de Recursos Humanos, que es un proceso muy importante ya que Oqmed considera su personal como un gran activo que permite el desarrollo de la empresa, por lo tanto propone tener procesos de selección del personal, Salario y Compensaciones, Desarrollo y Formación, Prevención del Riesgo.



**GRAFICO No. 3: Mapa de procesos propuesta "OQMED"**

**Fuente:** Análisis de datos de Oqmed, 2014.

### 3.2 Diagrama de Flujo de Procesos Mejorados

A través de la comprensión de cada uno de los procesos operativos actuales de la empresa Oqmed, permitió identificar los problemas, las oportunidades de mejora, aquellas actividades redundantes que no aportaban a la satisfacción del cliente, las responsabilidades, los cuellos de botella, y los puntos de decisión.

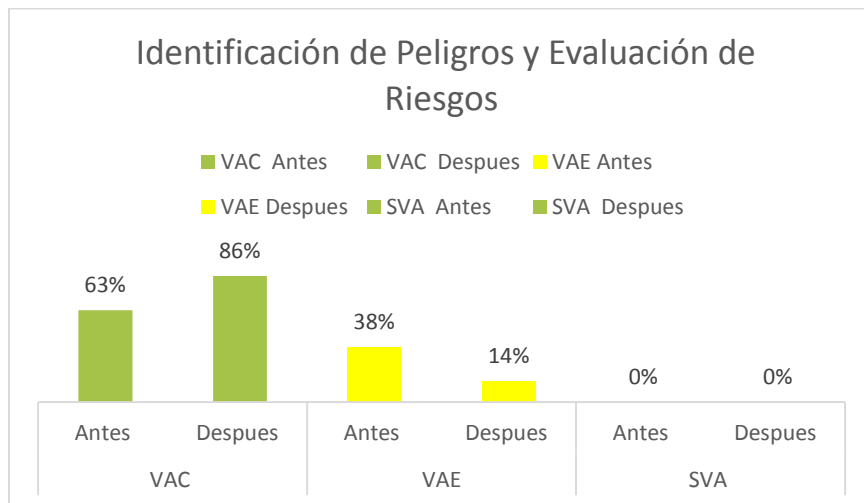
Una vez identificado todos los problemas mencionados, se propone un diagrama de flujo el cual se encuentra en el Anexo N.- 3, en donde se eliminan las actividades que no generen valor ni al cliente ni a la empresa, y se trata en lo posible de que todas las actividades de cada proceso estén enfocadas en darle la mayor satisfacción al cliente, evitando así cuellos de botella.

### 3.3 Análisis Comparativo de Valor Agregado

Después de evaluar la eficiencia de los procesos operativos actuales de la empresa Oqmed mediante un análisis de Valor Agregado, y de la identificación de oportunidades de mejora por cada una de las actividades a partir de fuentes de información de donde se obtuvo requerimientos de los grupos de interés o clientes internos y falencias en cada proceso, en base a este análisis se realizó un diagrama de procesos mejorados en el cual se trata de mejorar el funcionamiento de algunas actividades y reducir y cuando fue posible eliminar las actividades que no agregan valor al cliente ni al negocio.

En el análisis comparativo de Valor Agregado de los procesos actuales versus los nuevos procesos propuestos los resultados fueron los siguientes.

Con respecto al proceso de Identificación de Peligros y Evaluación de Riesgos es un proceso bien manejado por el responsable y directivos, pero todo proceso debe estar siempre orientado al cliente por lo que se trató de controlar y disminuir las actividades que generan valor al negocio enfocando cada actividad a la satisfacción del cliente este cambio se puede observar en el Grafico No. 4, en donde en las actividades actuales que generan valor al cliente tienen un 63 % y según las actividades propuestas tienen un 86% reduciendo así en un 23,21% las actividades que crean valor al negocio.



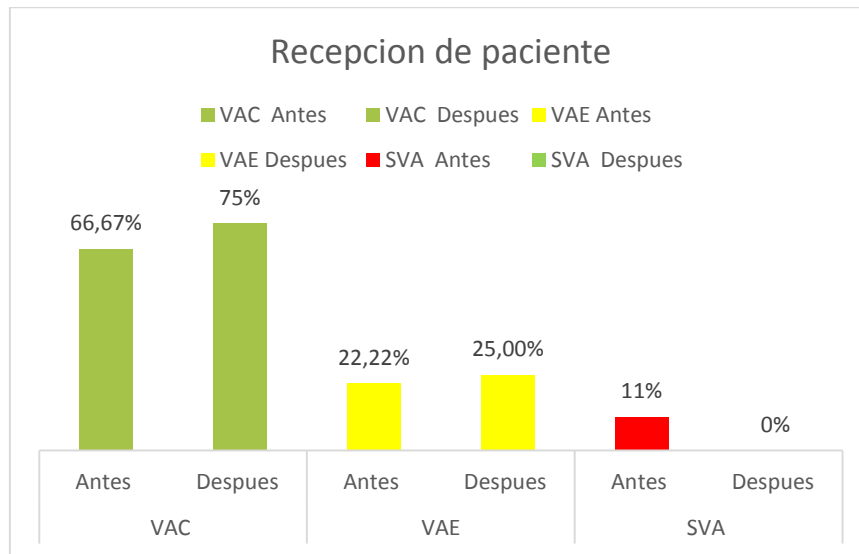
**GRAFICO No 4: Análisis Comparativo de Valor Agregado- Identificación de Peligros y Evaluación de Riesgos**

Fuente: Datos del Análisis de Valor Agregado de la empresa Oqmed, 2014



El proceso de Recepción del Paciente es el primer proceso con el que el consumidor se enfrenta al recibir el servicio de Medicina Ocupacional, por ello la importancia de darle la mejor imagen. Es necesario dirigir cada actividad hacia la mejor atención del cliente por lo que se propone eliminar las actividades que son innecesarias en el proceso, que en este caso provocaban el desperdicio de recursos (tiempo y económico).

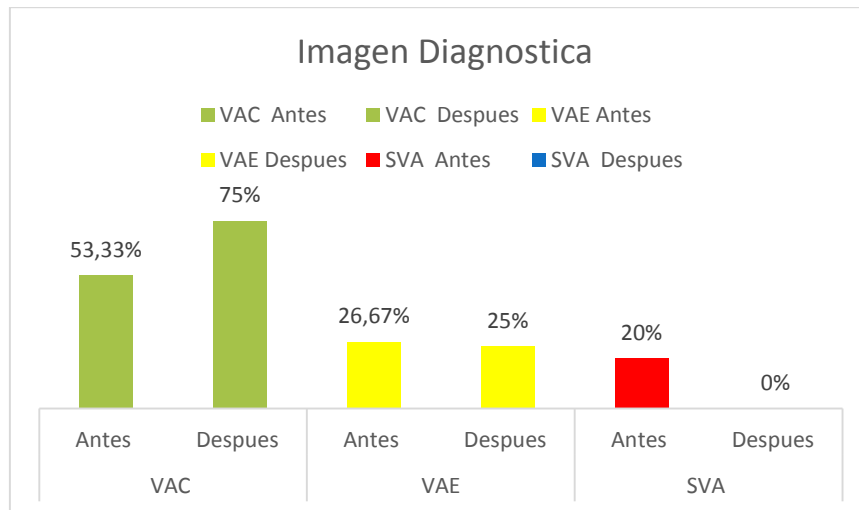
El resultado de esta mejora se puede ver en el grafico No. 5, donde las actividades que generan valor al cliente aumentan en un 8,33%, aquellas que ayudan al funcionamiento del proceso y por lo tanto al negocio aumentaron en un 2,78% a causas de la eliminación de la actividad que no generaba valor alguno.



**GRAFICO No 5: Análisis Comparativo de Valor Agregado- Recepción de paciente**

Fuente: Datos del Análisis de Valor Agregado de la empresa Oqmed, 2014.

En el proceso de Imagen Diagnostica, al momento la empresa Oqmed no cuenta con todos los equipo para la toma de imagen diagnóstica, tampoco cuenta con una persona de planta especializada y capacitada para la realización de este proceso, por lo que tiene algunas actividad innecesarias que no aportan al cliente ni al negocio, por lo que se propuso eliminar en un 100% las actividades mencionadas y agregar valor hacia el cliente mediante la contratación de un radiólogo con experiencia y la compra de los equipos necesarios para la mejor atención al cliente, con ello de un 53,55% de actividades que crean valor al cliente se aumentó a un 75%, y las actividades que ayudan al negocio cambio de un 26,77% a 25%.

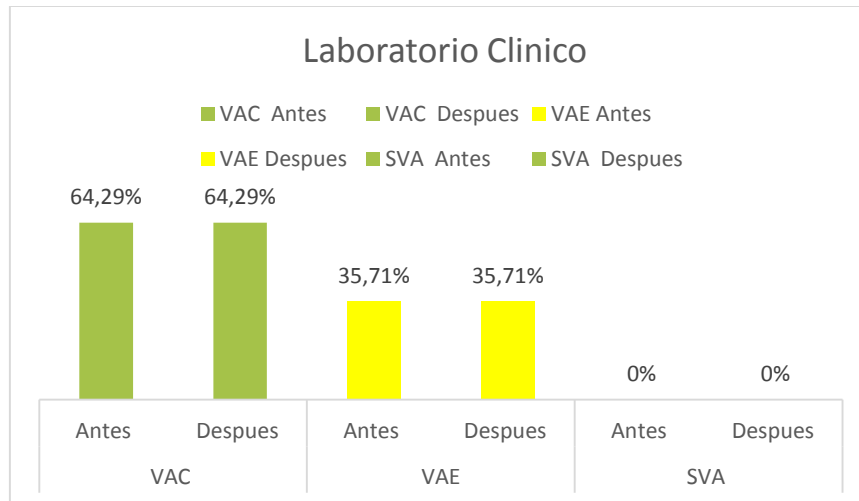


**GRAFICO No 6: Análisis Comparativo de Valor Agregado- Imagen Diagnóstica**

Fuente: Datos del Análisis de Valor Agregado de la empresa Oqmed, 2014.

Laboratorio Clínico es un proceso sumamente importante para la empresa Oqmed, ya que es uno de los servicios básicos en el perfil médico de cualquier empresa, por esta

razón los responsables de este proceso junto con los directivos de la empresa se han encargado de enfocar las actividades hacia el beneficio del cliente, tienen un porcentaje de 64,29, y en las actividades que se enfocan en colaborar con el negocio tiene un 35,71%, los cuales según el análisis son actividades que deben ser controladas para que puedan ir mejorando constantemente con algunas de las propuestas mencionadas en la identificación de oportunidades de mejora, por lo que en el grafico No. 7 no se observa ninguna diferencia en el análisis de valor agregado.

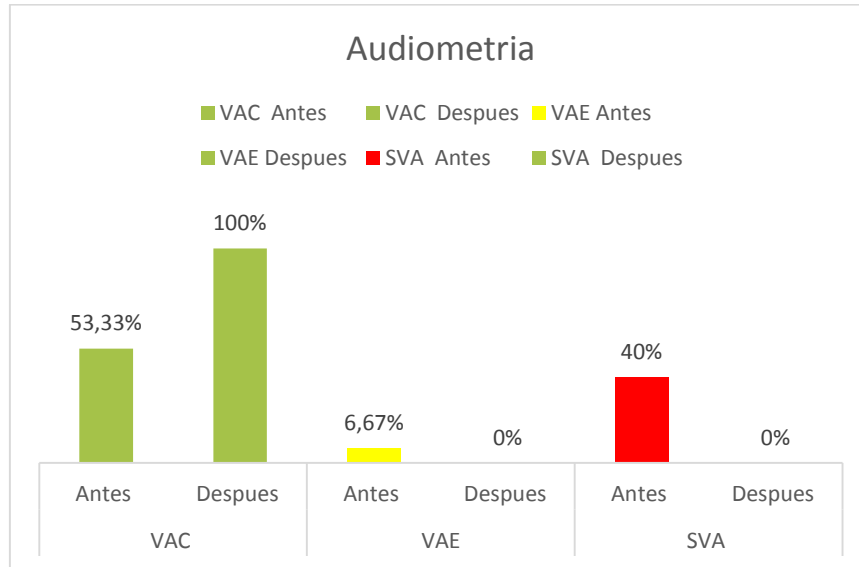


**GRAFICO No 7: Análisis Comparativo de Valor Agregado- Laboratorio Clínico**

Fuente: Datos del Análisis de Valor Agregado de la empresa Oqmed, 2014.

Uno de las grandes debilidades de la empresa Oqmed es no contar con personal de planta para la realización de especialidades, esta falencia perjudica también al proceso de Audiometría, en el diagrama propuesto se corrige estas debilidades que perjudican al flujo del proceso mediante la contratación de un Audiometrista y la realización en línea

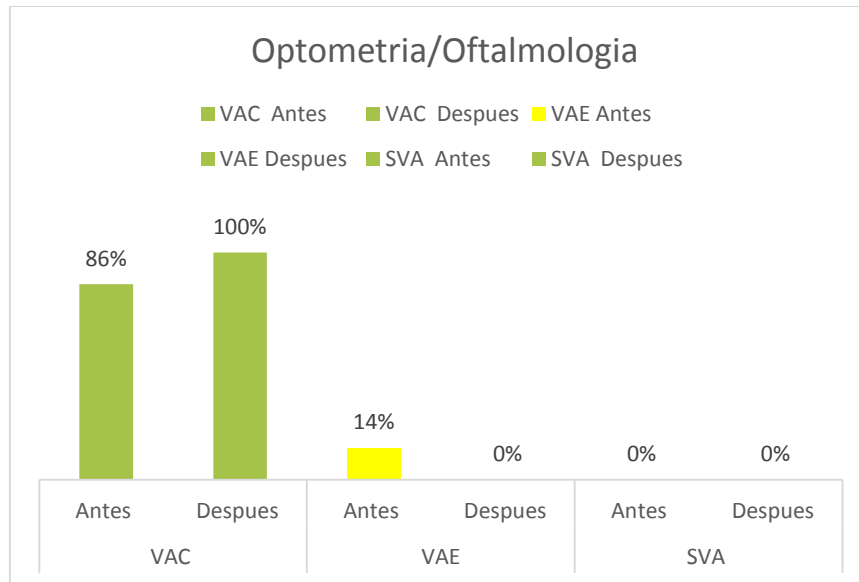
de los informes, con ello se logra reducir a un 100% todas las actividades que no generan valor y las que ayudan al negocio, este resultado se lo expresa gráficamente en el grafico No. 8.



**GRAFICO No 8: Análisis Comparativo de Valor Agregado- Audiometría**

Fuente: Datos del Análisis de Valor Agregado de la empresa Oqmed, 2014.

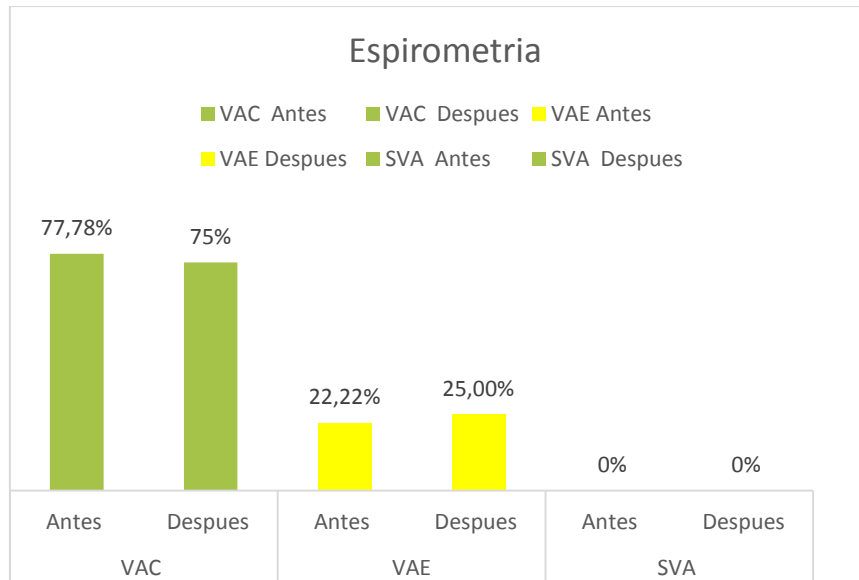
Después del análisis de oportunidades de mejora para el proceso de Optometría/Oftalmología de determino que las actividades que generan valor al negocio podían estar guiadas totalmente al cliente por lo que en el diagrama propuesto el 100% de ellas crea valor al cliente mediante realización del informe el línea. En el grafico No. 9 se observa los cambios explicados.



**GRAFICO No 9: Análisis Comparativo de Valor Agregado- Optometría/Oftalmología**

Fuente: Datos del Análisis de Valor Agregado de la empresa Oqmed, 2014.

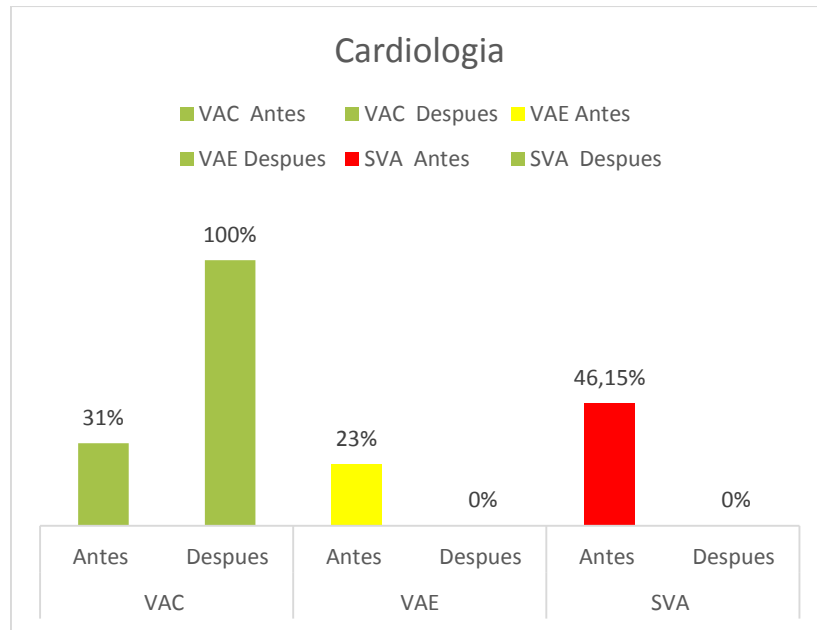
Para el proceso de Espirometría, Oqmed cuenta con un especialista lo que mejora el flujo del proceso, después del análisis realizado la oportunidad de mejora encontrada fue el realizar el informe en línea así se reduce tiempo e inconvenientes de pérdida de documentos, con ello se logró reducir una actividad en el proceso por esta razón las actividades dirigidas al beneficio del cliente se redujeron en un 2,78% como expresa el grafico No. 10, y las actividades que crean valor al negocio aumentan de 22,22% a 25%, esto no significa que el proceso no ha mejorado por que la reducción de actividades no se ve reflejada en este análisis.



**GRAFICO No 10: Análisis Comparativo de Valor Agregado- Espirometría**

Fuente: Datos del Análisis de Valor Agregado de la empresa Oqmed, 2014.

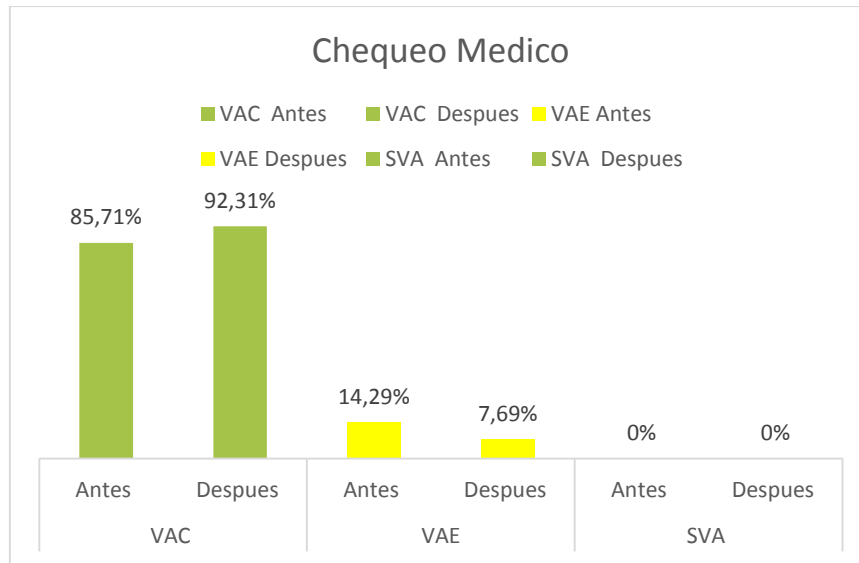
Cardiología es un proceso que posee un porcentaje muy alto de actividades que no generan valor al cliente ni al negocio, gracias a el análisis de oportunidades de mejora se propusieron eliminar estas actividades en su totalidad, enfocando todas las actividades del proceso hacia la creación de valor para el cliente, en el Grafico No. 11 se puede constatar el cambio brusco que toma el proceso gracias a las mejoras mencionadas en la identificación de oportunidades de mejora.



**GRAFICO No 11: Análisis Comparativo de Valor Agregado- Cardiología**

**Fuente:** Datos del Análisis de Valor Agregado de la empresa Oqmed, 2014.

El proceso de Chequeo Médico actualmente no cuenta con actividades que no generan valor alguno pero es importante estar en constante mejora de las actividades actuales por ello como se puede observar en el gráfico No. 12, las actividades en el proceso mejorado están guiadas al cliente en un 92,31% donde al momento tiene 85,71%, por lo tanto se ha reducido las actividades que crean valor al negocio en un 6,60% lo que permite llegar de mejor manera al cliente.



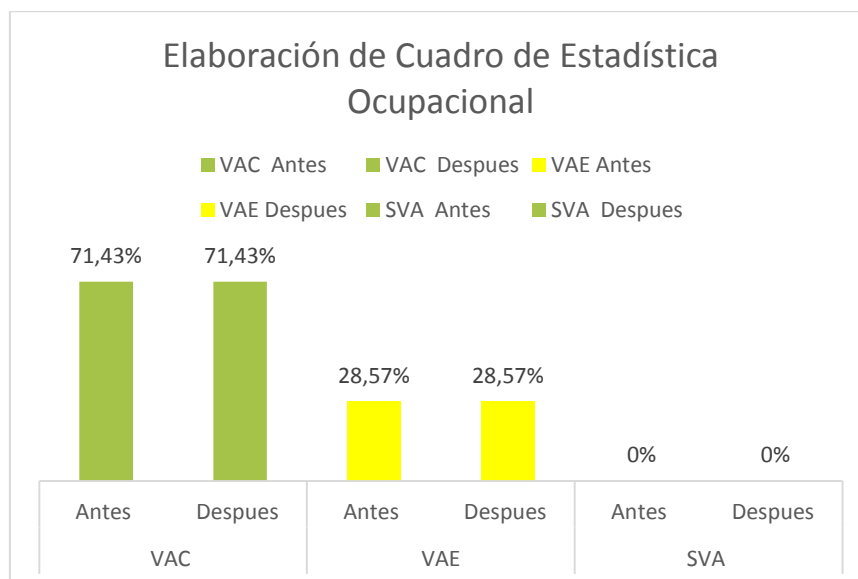
**GRAFICO No 12: Análisis Comparativo de Valor Agregado- Chequeo Médico**

Fuente: Datos del Análisis de Valor Agregado de la empresa Oqmed, 2014.

En la Elaboración del Cuadro de Estadística Ocupacional es el documento que resume todo lo realizado en el macroproceso de Prestación de Servicios, por lo que depende mucho de los resultados y eficiencia de los mismos.

El personal encargado de este procesos ha sabido guiar sus actividades hacía en cliente en un 71,43%, y las actividades que generan valor para la empresa tiene un porcentaje de 28,57%, en el análisis de oportunidad de mejora no se encontró cambios productivos con respecto al reemplazo o eliminación de alguna actividad pero si es importante mencionar que se debe mantener un seguimiento a todas estas actividades para poderlas mejorar de manera constante. Lo anteriormente mencionado se ilustra en el grafico No. 13.

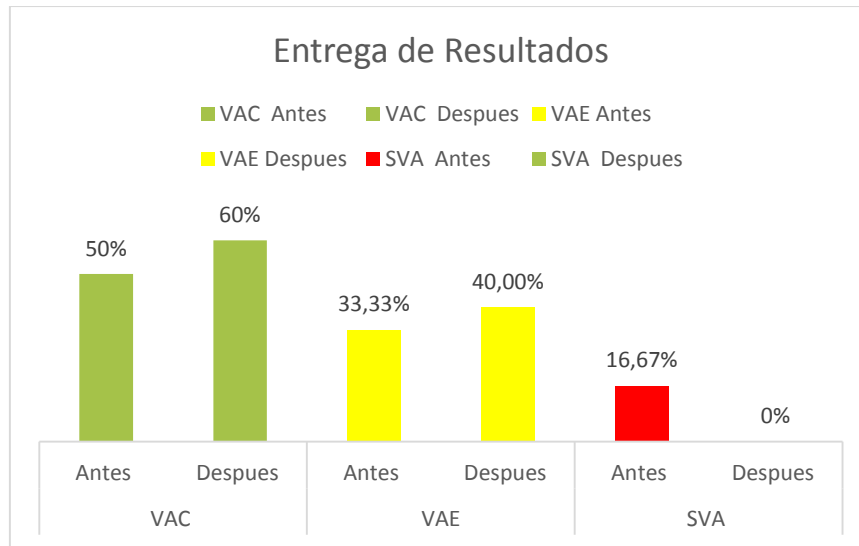




**GRAFICO No 13: Análisis Comparativo de Valor Agregado- Elaboración del Cuadro Estadístico Ocupacional**

Fuente: Datos del Análisis de Valor Agregado de la empresa Oqmed, 2014.

Gracias a las propuestas de mejora en el proceso de Entrega de Resultados es donde más beneficioso es el tener los informes de los resultados en línea, con esto se eliminan las actividades que no generan valor alguno, y aumentando en un 10% las actividades que generan valor al cliente como se puede observar en el grafico No. 13.




**GRAFICO No 13: Análisis Comparativo de Valor Agregado- Entrega de Resultados**

Fuente: Datos del Análisis de Valor Agregado de la empresa Oqmed, 2014.

Este análisis comparativo de valor agregado actual con el propuesto permite darnos cuenta que Oqmed tiene un gran proceso de mejora para que cada actividad este encaminada a la satisfacción del cliente, teniendo en cuenta que el fundamental objetivo de la empresa es alcanzar mayores utilidades para los accionistas y que éstos únicamente se pueden conseguir gracias a los clientes.

En los diagramas de flujo mejorados se puede observar las mejoras y cambios propuestos con respecto al flujo actual, para resumir estos cambios se ha creado la siguiente tabla.

 <b>MEDICINA OCUPACIONAL SEGURIDAD INDUSTRIAL</b>		<b>ANÁLISIS COMPARATIVO DEL ANÁLISIS DE VALOR AGREGADO DEL DIAGRAMA ACTUAL Y DIAGRAMA MEJORADO</b>								
<b>TIPO DE PROCESO :</b>		<i>PROCESOS OPERATIVOS</i>								
PROCESO	SUBPROCESO	Nro de Actividades		VAC		VAE		SVA		TOTAL
		Antes	Después	Antes	Después	Antes	Después	Antes	Después	
Identificación de Peligros y Evaluación de Riesgos	Identificación de Peligros y Evaluación de Riesgos	8	7	63%	86%	38%	14%	0%	0%	100%
Prestación de servicio	Recepción de paciente	9	8	67%	75%	22%	25%	11%	0%	100%
	Imagen Diagnóstica	15	8	53%	75%	27%	25%	20%	0%	100%
	Laboratorio Clínico	14	14	64%	64%	36%	36%	0%	0%	100%
	Audiometría	15	4	40%	100%	20%	0%	40%	0%	100%
	Optometría/ Oftalmología	7	3	86%	100%	14%	0%	0%	0%	100%
	Espirometría	9	8	78%	75%	22%	25%	0%	0%	100%
	Cardiología	13	5	31%	100%	23%	0%	46%	0%	100%
Chequeo Medico	Chequeo Medico	14	13	86%	92%	14%	8%	0%	0%	100%
Evaluación y Entrega de Resultados Médicos	Elaboración de Cuadro de Estadística Ocupacional	7	7	71%	71%	29%	29%	0%	0%	100%
	Entrega de resultados	6	5	50%	60%	33%	40%	17%	0%	100%

**CUADRO N.- 6 Análisis Comparativo AVA**

Fuente: Datos del análisis de Valor Agregado actual y mejorado, 2014.

### 3.4 Identificación de Indicadores de Gestión


Para el crecimiento continuo en el mercado, Oqmed necesita descubrir con mayor rapidez y precisión cuales son las oportunidades de mejora, existe varios factores para que la empresa logre el éxito en el negocio, pero todos requieren un permanente seguimiento, Oqmed quiere enfocar sus servicios a la total satisfacción del cliente para lograrlo es necesario medir o cuantificar la eficiencia, eficacia y productividad de los procesos operativos que son aquellos procesos que tienen contacto directo con los consumidores y clientes.

Por esta razón se estableció indicadores internos de gestión mediante la identificación de factores claves de éxito de cada uno de los procesos, esto implica el conocimiento previo y minucioso del proceso y de lo que se espera de él.

El objetivo de la implementación de un sistema de indicadores de gestión en la empresa es evaluar los resultados del proceso frente a los objetivos planteados y conocidos por el responsable de cada actividad, de forma tal que les permita a los accionistas tomar decisiones oportunas hacia la mejora de su desempeño, para así favorecer al logro de los objetivos de la empresa. Otro factor sobre el que el sistema de indicadores incidirá favorablemente en Oqmed es contribuir a la motivación del personal hacia el logro del objetivo de cada proceso.

En el Cuadro N.7, se observa los indicadores de cada proceso , su forma de cálculo y la frecuencia de tiempo con la que se debe realizar el seguimiento y la cuantificación, se

estableció un valor estándar según la importancia del cumplimiento del proceso que varía de un 95% hasta un 90%, con esto se refiere al porcentaje en que la media obtenida debe alcanzar como mínimo en la realización del proceso y un nivel de tolerancia para conocer el rango de tolerancia que tiene cada proceso, el cuadro también consta el responsable del proceso junto con el responsable del seguimiento del mismo.

		INDICADORES DE GESTIÓN							
SUBPROCESO	NOMBRE DEL INDICADOR	FORMA DE CALCULO	FRECUENCIA	VALOR ESTANDAR	TOLERANCIA			RESPONSABLE DEL PROCESO	RESPONSABLE DEL CONTROL
					>95%	94%-90%	<90%		
Identificación de Peligros y Evaluación de Riesgos	11.- Identificación de Riesgos	$\frac{\text{No de riesgos identificados}}{\text{No.de riesgos totales}} * 100$	Semestral	90%				Medico Ocupacional	Gerente General
Recepcion de paciente	12.-Recepcion de paciente	$\frac{\text{No datos por paciente ingresados correctamente}}{\text{No.datos totales ingresados}} * 100$	Mensual	95%				Recepcionista	Gerente General
Imagen Diagnostica	13.- Imagen Diagnostica	$\frac{\text{No de imagenes diagnosticas correctas}}{\text{No.total de imagenes diagnosticas tomadas}} * 100$	Mensual	95%				Radiologo	Gerente General
Laboratorio Clinico	14.- Laboratorio	$\frac{\text{No de examenes correctamete realizados}}{\text{No.de examenes totales realizados}} * 100$	Mensual	95%				Laboratorista	Gerente General
Audiometria	15.-Audiometria	$\frac{\text{No de informes correctamente realizados}}{\text{No.total de informes realizados}} * 100$	Mensual	95%				Audiometrista	Gerente General
Optometria/Oftalmologia	16.- Optometria	$\frac{\text{No de informes correctamente realizados}}{\text{No.total de informes realizados}} * 100$	Mensual	95%				Oftalmologo	Gerente General
Espirometria	17.- Espirometria	$\frac{\text{No de informes correctamente realizados}}{\text{No.total de informes realizados}} * 100$	Mensual	95%				Espirometrista	Gerente General
Cardiologia	18.-Cardiologia	$\frac{\text{No de informes correctamente realizados}}{\text{No.total de informes realizados}} * 100$	Mensual	95%				Cardiologo	Gerente General
Chequeo Medico	19.-Chequeo Medico	$\frac{\text{No de historias clinicas correctamente realizadas}}{\text{No. total de historias clinicas realizadas}} * 100$	Mensual	95%				Medico	Gerente General
Cuadro de Estadistica Ocupacional	110.-Cuadro Estadistico	$\frac{\text{No de cuadros estadisticos completos}}{\text{No.total de cuadros estadisticos realizados}} * 100$	Semestral	90%				Medico	Gerente General
Entrega de Resultados	111.-Entrega de Resultados	$\frac{\text{No de resultados entregados a tiempo}}{\text{No de resultados entregados}} * 100$	Mensual	90%				Recepcionista	Gerente General

### CUADRO No. 7 Indicadores de Gestión Oqmed

Fuente: Datos extraídos del análisis de procesos de Oqmed, 2014.

### 3.5 Definición de Procedimientos Propuesto

El siguiente manual de procedimientos propuesto es un documento que contiene en una forma ordenada y sistemática la información y las instrucciones sobre el propósito, alcance, políticas, puesto responsable de su ejecución, indicadores entre otras que se consideran importantes para el desarrollo y realización del proceso.

Lo que se desea con el manual de procedimientos propuesto es brindar un instrumento de apoyo al personal que trabaja en la parte operativa del negocio de la empresa Oqmed, ya que gracias a este manual el proceso de capacitación y adiestramiento se convierte más sencillo, auxilian a la inducción del puesto al describir en forma ordenada y detallada cada una de las actividades a realizar. También permiten que el personal operativo conozca los numerosos pasos que se siguen para el desarrollo de las actividades de rutina así se podrá coordinar los recursos para cada actividad habiendo un responsable para cada una de ellas.

Es importante mencionar que la guía de trabajo propuesto que se encuentra en Anexo No.4 agrupa procedimientos precisos con un objetivo común, de esta manera el personal puede enfocar su trabajo hacia lo que la empresa necesita de él y de su desarrollo en cada actividad de los procesos.

### 3.6 Planes de Implementación en los Procesos de Mejora

El presente diseño de Planes de Implementación para mejorar los procesos resulta el paso posterior a la evaluación de la empresa Oqmed, en el cual se utiliza como base el resultado del análisis de las oportunidades de mejora que se realizó por cada una de las actividades de los procesos operativos y del análisis de valor agregado.

#### 3.6.1 Plan de Implementación Área de Tecnología

##### ✓ **Implementación de nuevas herramientas al sistema operativo Oqmed**

Actualmente el sistema de la empresa cuenta con funciones básicas para la atención del paciente, las funciones que se propone agregar al sistema son aquellas que facilitan y reduzcan el trabajo de los miembros operativos, la misma que se expresa en cuestión de subprocesos.

##### **Justificación**

Al poseer la mayoría de operaciones de la empresa en un solo sistema se puede obtener mejoras notables en la eficiencia de los procesos, automatizando tareas mediante la implementación de herramientas que se mencionaran en el Cuadro No 8, todas estas herramientas permiten optimizar los costos mientras se mantiene el nivel de calidad en el servicio, reduce tiempo en los siguientes subprocesos Imagen Diagnostica/ Audiometría/



Espirometría/ Optometría/Oftalmología / Cardiología / Electrocardiograma y elimina actividades que no generan valor para el cliente ni la empresa.

Cada subprocesos genera documentos (matriz de exámenes médicos, informes, pedidos, historia clínica, cuadro de morbilidad) los cuales mediante la implementación de estas herramientas permiten el acceso en cualquier momento sin tener el riesgo de pérdida del mismo.

Subproceso	Actividad	Responsable	Recursos		Duración
			Tipo	Valor (\$)	
Identificación de peligros y Evaluación de Riesgo	El sistema operativo con un formato específico y ordenado que permita el ingreso en línea de la Matriz de exámenes Médicos Ocupacionales de los clientes.	Ingeniero en Sistemas/ Ing. Manuel Salazar	Económico	300	1 semanas
Recepción del paciente	Implementar herramienta de autocorrección en el sistema para reducir los errores en la digitación de datos personales.	Ingeniero en Sistemas/ Ing. Manuel Salazar	Económico	50	1 día
	Sistema capaz de cargar automáticamente el perfil del paciente al momento de seleccionar su cargo y la empresa a la que pertenece.	Ingeniero en Sistemas/ Ing. Manuel Salazar	Económico	150	1 semana
	El sistema anuncie a cada médico o especialista el número de pacientes pendientes por atender, para que de esta manera planifiquen su atención con cada uno de los pacientes.	Ingeniero en Sistemas/ Ing. Manuel Salazar	Económico	100	3 días
Imagen Diagnostica/ Audiometría/ Espirometría/ Optometría/Oftalmología/ Cardiología / Electrocardiograma	Sistema Oqmed sincronice los datos ingresados del paciente del subproceso de recepción de paciente con el formato de informe de cada una de las especialidades, llenando así de manera automática los datos personales del paciente una vez ingresado el número de cedula del mismo.	Ingeniero en Sistemas/ Ing. Manuel Salazar	Económico	300	3 semanas
	Sistema permita observar o editar el informe en cualquier momento y lugar únicamente por parte del especialista mediante un usuario y clave.	Ingeniero en Sistemas/ Ing. Manuel Salazar	Económico	200	3 días
	Los informes en línea pueden observarse ya sea por paciente o por especialidad para dar facilidad tanto al especialista como al recepcionista al momento de imprimir los resultados del paciente.	Ingeniero en Sistemas/ Ing. Manuel Salazar	Económico	100	3 días
Chequeo Medico	Sistema indique el número de especialidades y exámenes completados y los pendientes por realizar según el perfil medico inicial ingresado por paciente.	Ingeniero en Sistemas/ Ing. Manuel Salazar	Económico	50	1 semana
	Los informes que tenga el sistema en línea por paciente podrán ser impresos en orden (ya sea por paciente o por especialidad) según requiera el médico que realiza el Chequeo Médico.	Ingeniero en Sistemas/ Ing. Manuel Salazar	Económico	50	4 días
	Formato de Historia Clínica completo y ordenado para que en el chequeo médico pueda ser llenado en línea por el médico.	Ingeniero en Sistemas/ Ing. Manuel Salazar	Económico	100	1 semana
TOTAL				1400	2 meses y 1 semana

### CUADRO No. 8: Implementación de nuevas herramientas al sistema operativo Oqmed

Fuente: Datos extraídos del análisis de procesos de Oqmed, 2014

### ✓ **Adquisición de nuevos equipos tecnológicos**

Para que los procesos mejoren es necesario realizar cambios que en este caso conlleva la adquisición de nuevos equipos para mejorar la rapidez del flujo de trabajo en los procesos. Los equipos a los cuales se refiere varían de acuerdo al subproceso, que en el Cuadro N. 9 se expresara.

### **Justificación**

Para que un proceso sea productivo debe contar con todas las herramientas necesarias como personal capacitado, insumos y equipos, por ello es necesario la adquisición de equipos tecnológicos para algunos subprocesos como recepción de pacientes, laboratorio clínico y chequeo médico, lo que permite la reducción de recursos como tiempo y costos.

Subproceso	Equipo	Responsable	Recursos		Duración
			Tipo	Valor (\$)	
Recepción del paciente	Adquirir dos impresoras que tenga capacidad suficiente para la impresión de etiquetas en el formato predeterminado que el sistema emite.	Jefe Administrativa/ Maria Jose Vaca	Económicos	150	1 día
Laboratorio Clínico	Comprar una impresora con mayor capacidad con herramientas de impresión rápida.	Jefe Administrativa/ Maria Jose Vaca	Económicos	150	1 día
Chequeo Medico	Adquirir una impresora con gran capacidad para imprimir los resultados por paciente de todas las especialidades médicas.	Jefe Administrativa/ Maria Jose Vaca	Económicos	350	1 día
TOTAL				650	3 días

**CUADRO No. 9: Adquisición de nuevos equipos tecnológicos**

Fuente: Datos extraídos del análisis de procesos de Oqmed, 2014.

### 3.6.2 Plan de Implementación Área de RRHH

#### ✓ **Propuesta de capacitaciones al personal operativo**

Para que el servicio que presta Oqmed esté totalmente enfocado hacia los clientes, debe existir una alineación entre procesos internos y servicio como tal, los protagonistas de este servicio, son los médicos y recepcionista, quienes deben ser capaces de brindar el mejor servicio profesional, de calidad y buen trato. Por este motivo las capacitaciones propuestas para el personal operativo según los subprocesos se expresan en el Cuadro N.10.

#### **Justificación**

Una empresa es tan buena como las personas que trabajan para ella. Para que Oqmed posea procesos eficientes los protagonistas de los mismos deben tener todas las habilidades necesarias para realizar el trabajo. La importancia en la capacitación de los miembros de los procesos operativos en Oqmed radica en las necesidades de la mejora continua de la misma.

La capacitación a todo el personal operativo en Servicio al Cliente permite crear una mejor imagen y llenar las expectativas del cliente, en donde se complementa servicio y calidad en los equipos médicos.

Subproceso	Capacitación	Responsable	Recursos		Duración
			Tipo	Valor (\$)	
Todos los subprocesos operativos	Una vez instalada las herramientas propuestas en el sistema el personal debe ser debidamente capacitado para el manejo apropiado del mismo	Ingeniero en Sistemas/ Ing. Manuel Salazar	Economico	0	3 semanas
	Capacitar al personal operativo sobre servicio al cliente	Jefe Administrativa/ Maria Jose Vaca	Capacitador Aula	630 (7 personas)	2 días
Laboratorio Clínico	Capacitar al flebotomista de manejo de desechos	Laboratorista/ Roberto Obando	Capacitador Ministerio de Salud	0	1 día
	Solicitar entrenamiento por parte del proveedor para el manejo del sistema	Laboratorista/ Roberto Obando	Tecnico Roche	0	1 día
	Capacitar al personal de laboratorio sobre el uso correcto del equipo	Laboratorista/ Roberto Obando	Tecnico Roche	0	1 día
Audiometría	Capacitar al médico sobre el uso del equipo	Gerente General/ Alfredo Rojas	Tecnico especialista	50	1 día
Optometría/ Oftalmología	Capacitar al Medico sobre el uso correcto del equipo	Gerente General/ Alfredo Rojas	Tecnico especialista	50	1 día
Espirometría	Capacitar al médico sobre el uso del equipo	Gerente General/ Alfredo Rojas	Tecnico especialista	50	1 día
Elaboración del Cuadro de Estadística Ocupacional	Capacitar al médico en el manejo correcto del programa Excel	Jefe Administrativa/ Maria Jose Vaca	Capacitador	55\$(1 persona)	3 días
TOTAL				835	1 mes 4 días

**CUADRO No. 10: Propuesta de capacitaciones al personal operativo**

Fuente: Datos extraídos del análisis de procesos de Oqmed, 2014

✓ **Contratación de personal**

Posterior al análisis de valor agregado resulta la propuesta de contratar personal profesional en cada especialidad, porque elimina aquellas actividades que no generan valor para el cliente y la empresa, para ello es necesario el proceso previo de selección del personal que permita elegir al mejor candidato con experiencia y sentido de colaboración para que enfoque su trabajo a la visión de Oqmed.

En el Cuadro N.11 se detalla los especialistas que necesita la empresa en cada subproceso. En la columna Valor (\$) expresado en la tabla hace referencia al costo que le genera a la empresa al entrar en un proceso de contratación de personal, tomando en cuenta 2 horas de trabajo invertidas al día en el proceso de selección por parte del Gerente General Alfredo Rojas.

**Justificación**

El talento y profesionalismo de los miembros de Oqmed es indispensable al momento de desarrollar nuevas habilidades, nuevos conocimientos y con ello lograr cumplir con los objetivos y metas que se fija la empresa.

El poseer especialistas en Oqmed mejora significativamente los procesos reduciendo costos, tiempo, actividades innecesarias por lo tanto es una mejora que se debe tomar muy en cuenta en la presente propuesta.

Subproceso		Actividad	Responsable	Recursos		Duración	Suelo
				Tipo	Valor (\$)		
Imagen diagnóstica	Contratar personal profesional y especializado en cada rama o especialidad médica.	Gerente General/ Alfredo Rojas	Tiempo	50	1 semana	850	
Espirometría		Gerente General/ Alfredo Rojas	Tiempo	50	1 semana	650	
Audiometría		Gerente General/ Alfredo Rojas	Tiempo	50	1 semana	850	
Cardiología		Gerente General/ Alfredo Rojas	Tiempo	50	1 semana	850	
TOTAL				200	1 mes	3200	

### CUADRO No. 11: Contratación de personal

Fuente: Datos extraídos del análisis de procesos de Oqmed, 2014

#### 3.6.3 Plan de Implementación Área de Infraestructura

##### ✓ Encontrar el espacio propicio para Imagen Diagnóstica

Con respecto a la distribución e infraestructura la empresa Oqmed está correctamente equipada y dividida, todas las especialidades cuentan con el espacio suficiente para brindar el mejor servicio a los pacientes con excepción de Imagen Diagnostica.

Las instalaciones de Oqmed cuentan con el espacio para construir un consultorio completo y adecuado para el servicio.

### **Justificación**

La estructura, distribución y diseño de los consultorios brinda al paciente una imagen de calidad, lo que se debe mantener y mejorar continuamente en cada uno de los consultorios para que se encuentren en armonía con lo que Oqmed quiere proyectar a paciente.

Subproceso	Actividad	Responsable	Recursos		Duración
			Tipo	Valor (\$)	
Imagen diagnostica	Construir un consultorio con espacio propicio y suficiente para que quepan para todos los equipos de imagen diagnostica y este correctamente instalado según los requerimientos de la ley con el fin da brindar un mejor servicio.	Jefe Administrativa/ Maria Jose Vaca	Economicos	5000	3 meses
TOTAL				5000	3 meses

### **CUADRO No. 12: Construcción de consultorio para Imagen Diagnostica**

Fuente: Datos extraídos del análisis de procesos de Oqmed, 2014

### **3.7 Análisis de Costo – Beneficio**

Para conocer cuál es el verdadero Costo-Beneficio de los planes de mejora propuestos anteriormente en este trabajo se realizara un análisis completo de cuanto le cuesta a Oqmed implementar estas nuevas herramientas, equipos y cambios estructurales en comparación a lo que la empresa gastaba realmente sin ellas.



A continuación en el Cuadro N.13, se resume la duración y el costo de los planes de implementación para la mejora de la empresa, detallando el área a la cual pertenece. El Plan de Implementación propuesto tendrá un costo total de \$8.935, el cual se proyecta culminarlo en 7 meses y 2 semanas, si se lo implementa de manera consecutiva.

Áreas	Plan de Implementacion	Costo	Duración
Plan de Implementación Área de Tecnología	Implementacion de herramientas al sistema operativo	1900	2 meses y 1 semana
	Adquisicioón de equipos tecnológicos	1000	3 días
Plan de Implementación Área de RRHH	Propuesta de capacitaciones al personal operativo	835	1 mes 4 días
	Contratación de personal	200	1 mes
Plan de Implementación Área de Infraestructura	Imagen Diagnóstica	5000	3 meses
TOTAL		8935	7 meses y 2 semanas

**CUADRO No. 13: Resumen Plan de Implementación en los Procesos de Mejora.**

Fuente: Plan de Implementación de la empresa, 2014.

Según datos financieros de Oqmed en el año 2013, dentro del presupuesto anual para los procesos operativo, la empresa invirtió \$14.600, adquiriendo e implementando nuevas herramientas, que han permitido un mejor flujo de trabajo, pero aún no es suficiente para lograr la satisfacción del cliente según lo percibido por el personal operativo, estas mejoras son aludidas en el Cuadro N.14.

Áreas	Implementacion realizada en el 2013	Presupuesto 2013 (\$)
Implementación Área de Tecnología	Implementacion de Sistema operativo Oqmed	5000
	Adquisición de equipos tecnológicos	4300
	Espirómetro	3300
	Cabina para Audiometría	1000
Implementación Área de RRHH	Capacitaciones al personal operativo	
	Taller de Espirometria	1000
	Manejo del sistema y equipos de Laboratorio	0
Implementación Área de Infraestructura	N/A	
TOTAL		14600

#### CUADRO No. 14: Implementaciones realizadas en Oqmed

Fuente: Implementación de la empresa, 2013.

Oqmed no cuenta con un presupuesto fijo anual para el año 2014, dirigido hacia el mejoramiento del área netamente operativa de la empresa, por lo que en el Cuadro N. 15, se muestra la cantidad que la empresa debe asumir en relación con el gasto del año 2013.

Presupuesto 2013 (\$)	Presupuesto Planes de Mejora (\$)	Decremento
14600	8935	38,80%

#### CUADRO No. 15: Decremento del Presupuesto

Fuente: Planes de implementación, 2015.

Como se observa en el Cuadro N. 15 existe un decremento en el presupuesto a utilizar para el año 2015, según el plan de implementación mencionado anteriormente. La restructuración y mejoramiento que se propone en el presente trabajo trata de reducir costos innecesarios para la

empresa con el correcto flujo de trabajo, que se logra mediante los cambios en el funcionamiento de los procesos y se demuestra que para ello no es necesario una significativa inversión.

Una vez detallado todos los costos en el que va incurrir Oqmed en la implementación de las mejoras propuestas es útil mencionar todos los beneficios que obtendrá una vez efectuadas las propuestas en cada área, aquellos beneficios se observa en el Cuadro N.16.

Áreas	Mejora	Inversión
Área de Tecnología	Disminución de costos y tiempos de las actividades por proceso.	2900
	Disminución de errores en el ingreso de datos, Historia Clínica y Cuadro Estadístico Ocupacional de los pacientes.	
	Planificación de trabajo por parte de los especialistas, lo que reduce el tiempo de espera.	
	Todos los resultados visibles a cualquier hora y en cualquier lugar.	

Área de RRHH	Disminución de quejas por parte del cliente por el servicio recibido.	1035
	Personal comprometido y enfocado hacia la visión de la empresa.	
	Disminución de gastos de tercerización, al contratar personal fijo.	
	Disminución de daños en los equipos	
	Mayores las habilidades de comunicación y de manejo de conflictos.	
	Promoción por la atención de primer nivel recibida.	
Área de Infraestructura	Mejor imagen de la empresa.	5000
	Mejor atención al cliente.	

**CUADRO No. 16: Beneficios según la Propuesta de Implementación**

Fuente: Planes de Implementación, 2015.

Con este análisis se puede constatar los beneficios que obtendría Oqmed al efectuar los planes de mejora propuestos en esta investigación y que permitirán a la empresa ser capaz de reconocer y medir los procesos internos en relación con el valor añadido percibido por el cliente, se distribuye los recursos de forma más eficiente y reduce costes internos innecesarios.

Uno de las mejoras más trascendentales en el Área de Recursos Humanos es que el personal, pasa de una mentalidad de “lo que hacemos” a “para quién lo hacemos”, es capaz de identificar las necesidades del cliente y orienta la empresa hacia su satisfacción. Para los accionistas las actividades realizadas y la toma de decisiones están muy próximas al cliente por ello se vuelven más efectivas a la hora de implementarlas en el mercado.

Es importante reconocer que el camino al cambio y la mejora no es fácil, ya que el personal está acostumbrado a la estructura de trabajo actual de Oqmed y adicionalmente la empresa debe incurrir en un gasto económico importante. Este camino hacia la mejora de los procesos implica la orientación de la empresa hacia el cliente y no hacia las necesidades internas de la empresa, guiar al personal a trabajar por una visión global de la empresa, participación, responsabilidad y apoyo frente al control y jerarquía pero todas estas implicaciones serán controladas y bien llevadas con el plan de implementación propuesto ya que se abarca tanto del personal, los procesos y los costos.

Con este análisis se concluye con la investigación, esperando que Oqmed Centro de Medicina Ocupacional y Seguridad Industrial se ajuste a esta propuesta de mejora que le permitirá optimizar sin duda sus procesos operativos para alcanzar la excelencia en el mercado de la salud ocupacional.

## **CAPÍTULO V**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

A continuación se expone las conclusiones y recomendaciones a las que se ha llegado después de haber realizado el presente trabajo.

#### **4.1 Conclusiones**

- En el presente año el gobierno ecuatoriano a través del Programa de Seguridad y Salud en el trabajo ha desarrollado el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en los Centros de Trabajo del País, esto se convierte en un generador de demanda obligatorio del servicio para todas las empresas y una gran oportunidad para Oqmed para satisfacer esta necesidad.
- Oqmed cuenta con una ambiciosa visión a largo plazo, la cual no está siendo comunicada hacia el personal por lo tanto no permite enfocar los esfuerzos de todos los miembros de la empresa hacia una misma dirección, tampoco permite a los miembros de la alta gerencia establecer objetivos, formular estrategias y ejecutar tareas bajo la guía de ésta, por lo que resulta más difícil el logro de la coherencia y organización de lo que día a día se trabaja con lo que se desea de la empresa.

- El principal enfoque de los accionistas es crear una empresa que satisfaga las necesidades del cliente pero lamentablemente muchas de las actividades en el sector operativo no generan valor para el cliente, y en muchos casos tampoco para la empresa, lo que perjudica la productividad, competitividad y rentabilidad de la misma.
- La principal oportunidad de mejora para Oqmed es tener personal operativo profesional y calificado en cada una de las especialidades médicas, en este momento dicha falencia produce demoras y desperdicios de recursos en los procesos, y no genera una imagen de calidad en el servicio como se desea proyectar al paciente.
- No existe una estandarización de los procesos de la empresa, por lo tanto no hay una total comunicación sobre cómo opera el negocio, el manual de procesos propuesta permitirá organizar la estructura interna gracias a cada una de las funciones asignadas a los cargos del área operativa de Oqmed.
- Actualmente Oqmed no invierte dinero en la capacitación de su personal en las diferentes áreas involucradas en los procesos operativos, esto perjudica notablemente al crecimiento y mejoramiento del desempeño del personal.

- Según la identificación de procesos actuales en la empresa, Oqmed no cuenta con los suficientes procesos gerenciales, por lo tanto no existe una guía hacia los objetivos fijados para cada sector, no se plantea planes y programas concretos para asegurar el correcto desarrollo de las operaciones y de las actividades no solo en el ámbito operativo, por esta razón se ha ejecutado algunas tareas pero ninguna con la planificación y estrategia adecuada.
- Oqmed se plantea objetivos a nivel operativo pero una de las grandes falencias que posee es que no realiza un plan de ejecución y control que permitan cumplir adecuadamente con las tareas necesarias para concretarlas, por lo tanto el resultado no es el esperado y no siempre es medido.
- La empresa no cuenta con datos que reflejen cuáles fueron las consecuencias de acciones tomadas en el pasado por consiguiente no conocen específicamente en que está fallando tanto el personal operativo como el administrativo y los accionistas, no poseen las bases para acciones a tomar en el presente y en el futuro.
- La empresa no posee políticas que sobrelleven el cumplimiento de las actividades por cada proceso por parte del personal operativo.



## 4.2 Recomendaciones

- Oqmed debe aprovechar las oportunidades que le brinda el mercado actual mediante un enfoque de gestión activa, esto significa que los accionistas deben en una constante recolección de información del mercado, para poder prepararse estando conscientes de sus propios potenciales y limitaciones.
- Comunicar a todo el personal desde el proceso de inducción, capacitación y en el transcurso de su trabajo, sobre cuál es la visión de la empresa, hacia donde quiere llegar a ser en el largo plazo de esta manera se genera motivación y sentido al trabajo diario de los empleados.
- Para que el enfoque de Oqmed (generar valor al cliente) se efectúe debe cuidar cada punto de contacto con el cliente esto significa que desde la primera relación, este ya debe sentirse satisfecho hasta el momento de la entrega de los resultados, mediante la entrega del servicio en la fecha acordada, la facilidad del proceso tanto de compra como uso del servicio, la actitud del personal a la hora de atender al cliente, solucionar un problema de una manera eficaz.
- Implementar un servicio post venta que permita generar una segunda oportunidad de negocio mediante el seguimiento y realización de preguntas precisas que califiquen actuar de Oqmed cuando se prestó el servicio.

- Implementar un proceso de Selección de Personal ya que de esta manera aumenta las posibilidades de encontrar al profesional idóneo, que permita mejora la calidad e imagen del servicio de la empresa.
- Vincular y estandarizar los procesos que ejecuta el personal en todos los niveles, con la visión y objetivos planteados por los accionistas de la empresa, mediante la trazabilidad de sus actividades con diagramas de flujo por cada proceso para así poder tener un mayor control de los mismos.
- Realizar un plan de capacitaciones en el transcurso del año previo análisis de las debilidades del personal en cuanto a servicio, técnicas de trabajo o motivación en la realización de las actividades de los procesos.
- Medir el desempeño de cada proceso de acuerdo a los indicadores de gestión y políticas incluidas en los Manuales de Procesos Propuestos, y mantener un seguimiento constante y continuo por parte de los responsables del proceso del cumplimiento de las expectativas para con esto seguir mejorando día tras día.
- Oqmed debe cumplir con la realización de los planes de implementación propuestos por áreas en el presente trabajo para mejorar sus procesos, de esta manera sea visible su crecimiento en el mercado y la reducción en la utilización de recursos.

- Organizar reuniones por parte de los accionistas cada cierto periodo de tiempo para analizar el mercado, plantear objetivos y crear estrategias para cada sector de la empresa así todo la propuesta plantada se haga efectiva según los cambios en el entorno.

## BIBLIOGRAFÍA

### Libros

1. AGUDELO, T. L. (2007). *Gestion por procesos*. Medellin : Icontec.
2. AGUILAR, C. M. (2013). *Identificacion y Gestion por Procesos* . Cegesti.
3. NAVARRETE, H. M. (2001). *Gerencia de Procesos* . Bogota: Alfomega.
4. Perez, F. d. (2010). *Gestion por Procesos*. Madrid: Esic editorial.


### Internet

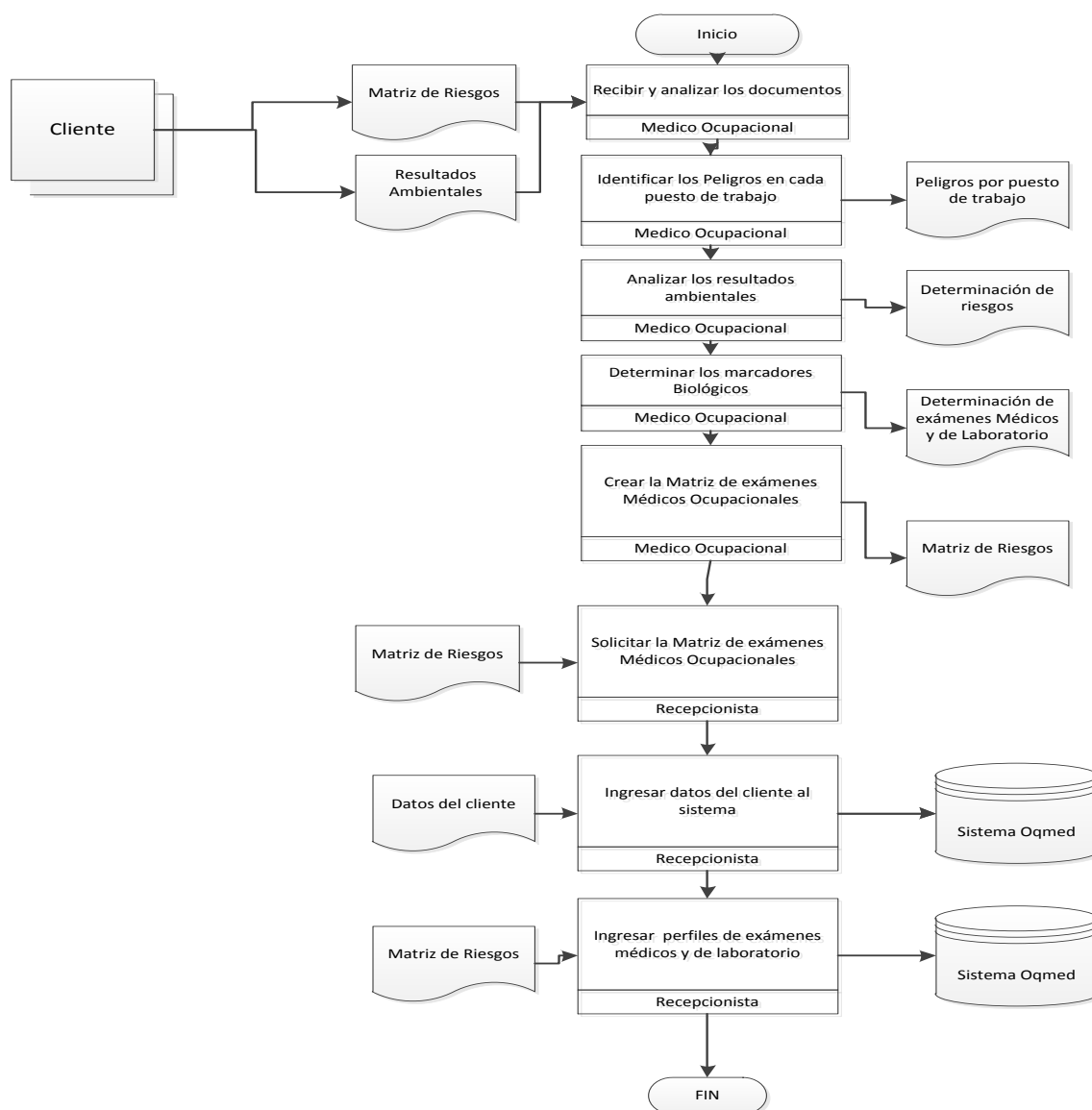
5. *Enfoque Sistemico*. (s.f.). Obtenido de <http://html.rincondelvago.com/enfoque-sistemico.html>
6. ARIMANY LUIS . (Noviembre de 2010). *La cadena de Valor*. Obtenido de <http://www.luisarimany.com/en/la-cadena-de-valor>
7. ARMIJO, M. (05 de Diciembre de 2008). *Lineamientos metodológicos para la construcción de indicadores de desempeño*. Obtenido de <http://www.eclac.org/ilpes/noticias/paginas/3/34583/INDICADORESDESEMPEN> OARMIJOM.ppt.
8. IGNACIO, G. (06 de Junio de 2009). *Calidad y Gestion Empresarial ISO 9001 e ISO 14001*. Obtenido de <http://hederaconsultores.blogspot.com/2009/06/enfoque-al-cliente-principios-de-la.html>
9. JIMENO, B. J. (23 de Agosto de 2013). *Ciclo PDCA*. Obtenido de <http://www.pdcahome.com/5202/ciclo-pdca/>
10. JORGE, O. V. (Junio de 2009). *Guia para el Levantamiento de Procesos* . Obtenido de <http://documentos.mideplan.go.cr/alfresco/d/d/workspace/SpacesStore/5d4b8d59d008-407c-bf52-00be6de79e80/guia-levantamiento-procesos-2009.pdf>
11. MANUFACTURA INTELIGENTE. (03 de Diciembre de 2008). *Mejora Continua*. Obtenido de <http://mejoracontinua-kaizen.blogspot.com/2008/12/que-es-mejora-continua.html>


12. MARIANELA, A. (05 de Diciembre de 2008). ***Lineamientos metodológicos para la construcción de indicadores de desempeño.*** Obtenido de [http://www.eclac.org/ilpes/noticias/paginas/3/34583/INDICADORESDESEMPEN\\_OARMIJOM.ppt](http://www.eclac.org/ilpes/noticias/paginas/3/34583/INDICADORESDESEMPEN_OARMIJOM.ppt).
13. MIDEPLAN . (Julio de 2009). ***Guia para la Elaboracion de Diagramas de Flujo .*** Obtenido de <http://documentos.mideplan.go.cr/alfresco/d/d/workspace/SpacesStore/6a88ebe4-da9f-4b6a-b366-425dd6371a97/guia-elaboracion-diagramas-flujo-2009.pdf>
14. PLEGUAZUELOS, T. (1999). ***Calidad Total de la Administracion publica .*** Obtenido de <http://www.aiteco.com/que-es-un-diagrama-de-flujo/>
15. UNIP, A. D. (21 de Mayo de 2012). ***Teorias Administrativas.*** Obtenido de <http://admon-unip.blogspot.com/2012/05/enfoque-sistemico-de-la-administracion.html>
16. YUDU. (2001). ***Analisis de Valor Agregado (AVA) de los Procesos.*** Obtenido de <http://content.yudu.com/Library/A1wfug/Deber/resources/46.htm>

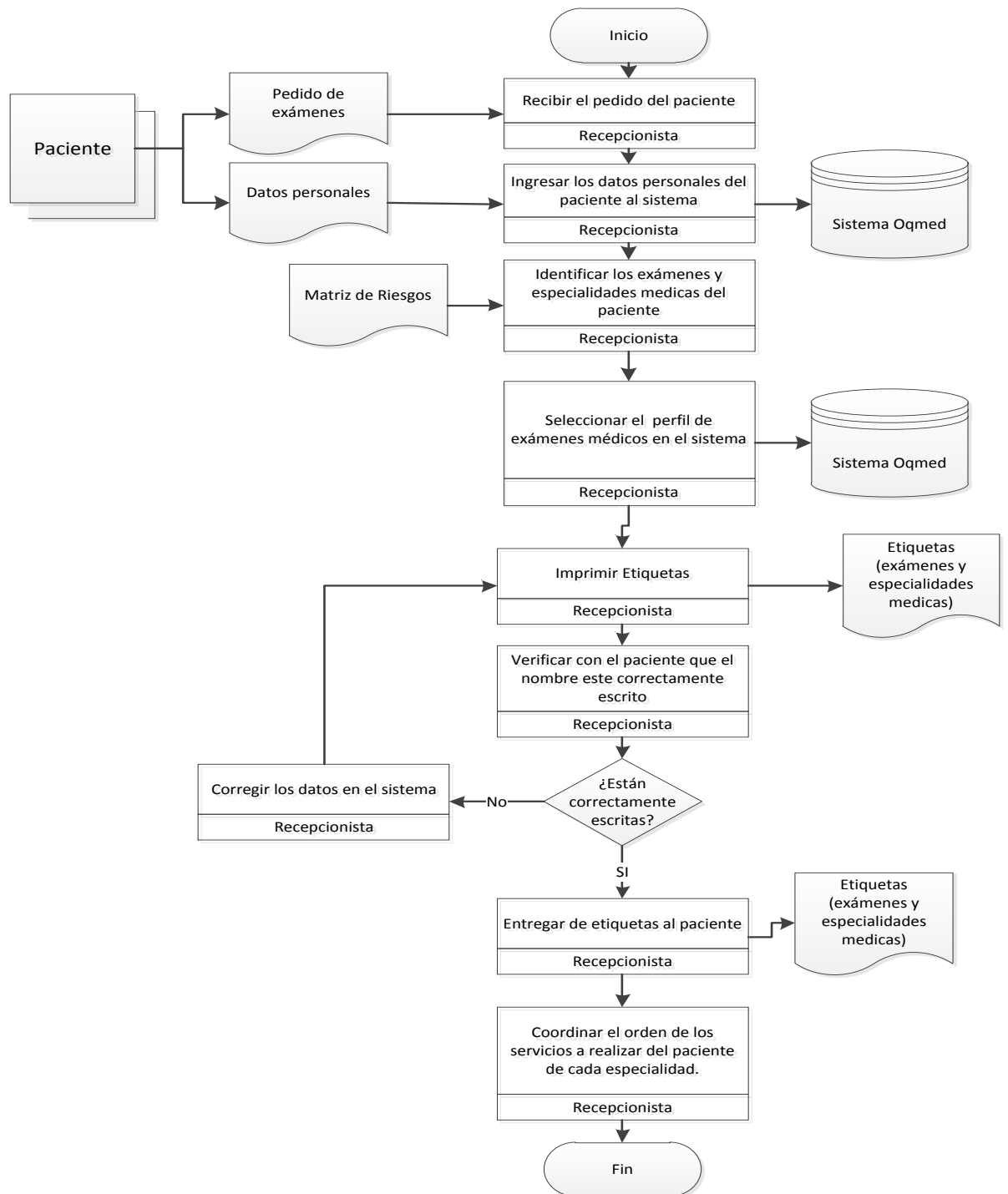
## ANEXOS


## ANEXO 1 DIAGRAMA DE PROCESOS ACTUALES

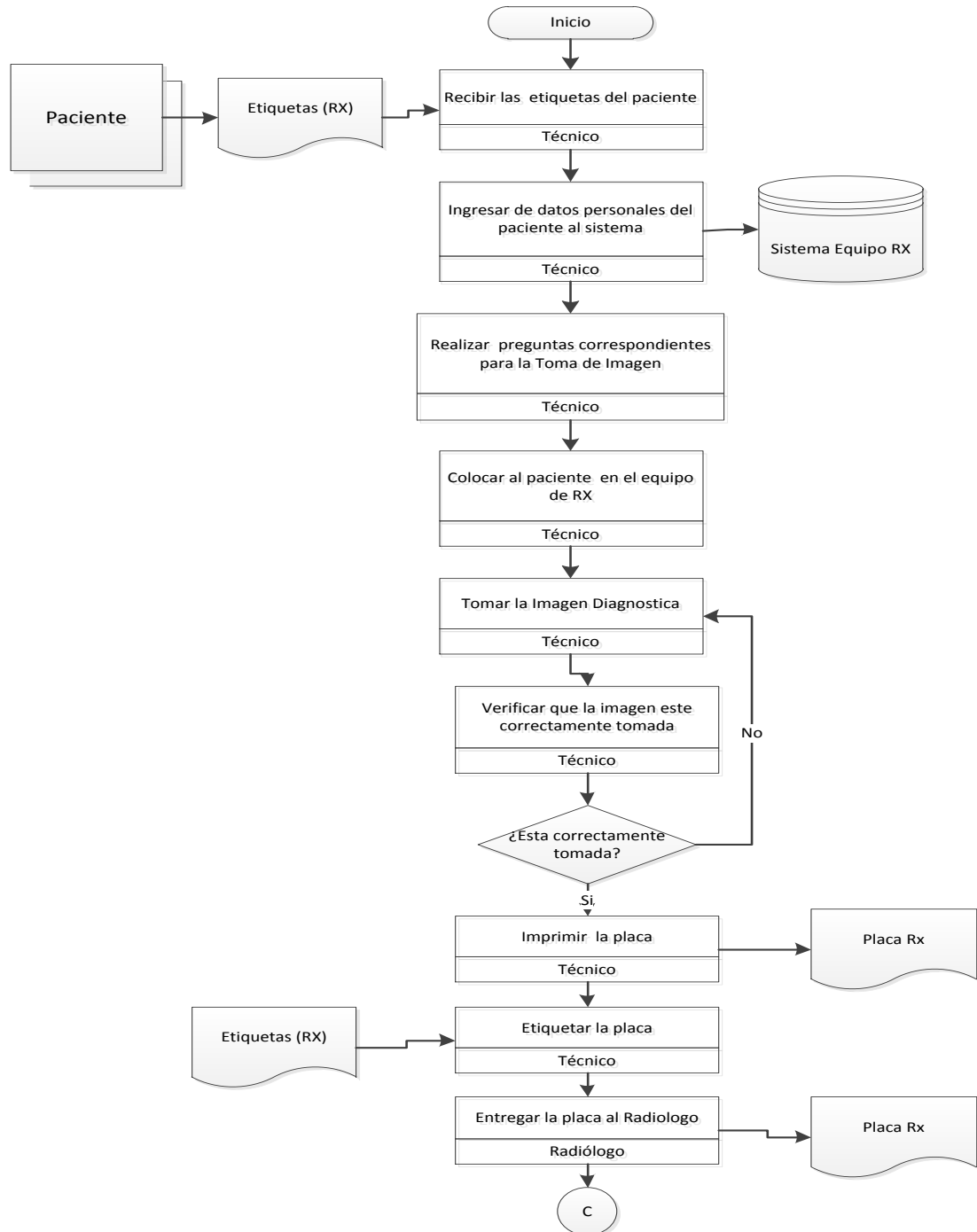
 <b>MEDICINA OCUPACIONAL SEGURIDAD INDUSTRIAL</b>	<b>DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTOS</b>
<b>MACROPROCESO: Identificación de Peligros y Evaluación de Riesgos</b>	
CODIGO: IPR	PROCESO: Identificación de Peligros y Evolución de Riesgos
Edición No. 01	
	Pag 1 de 1




	<b>DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTOS</b>
<b>MACROPROCESO: Prestación de Servicio</b>	
CODIGO: PRS-01	<b>PROCESO: Recepción de Pacientes</b>
<b>Edición No. 01</b>	
	<b>Pag 1 de 1</b>

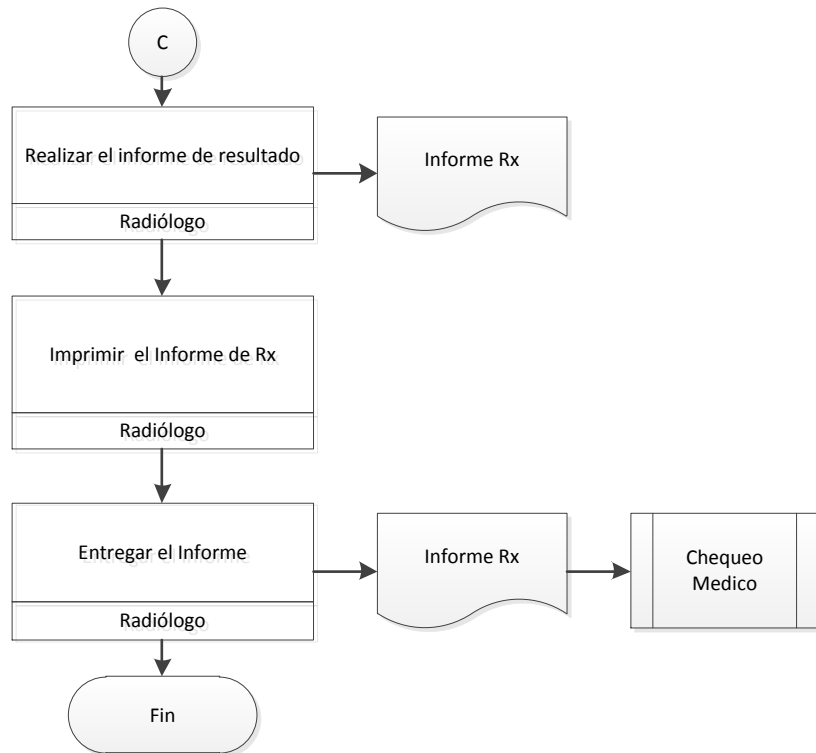



 <b>MEDICINA OCUPACIONAL SEGURIDAD INDUSTRIAL</b>	<b>DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTOS</b>
<b>MACROPROCESO: Prestación de Servicio</b>	
CODIGO: PRS-02	<b>PROCESO: Imagen Diagnóstica</b>
<b>Edición No. 01</b>	
	<b>Pag 1 de 2</b>

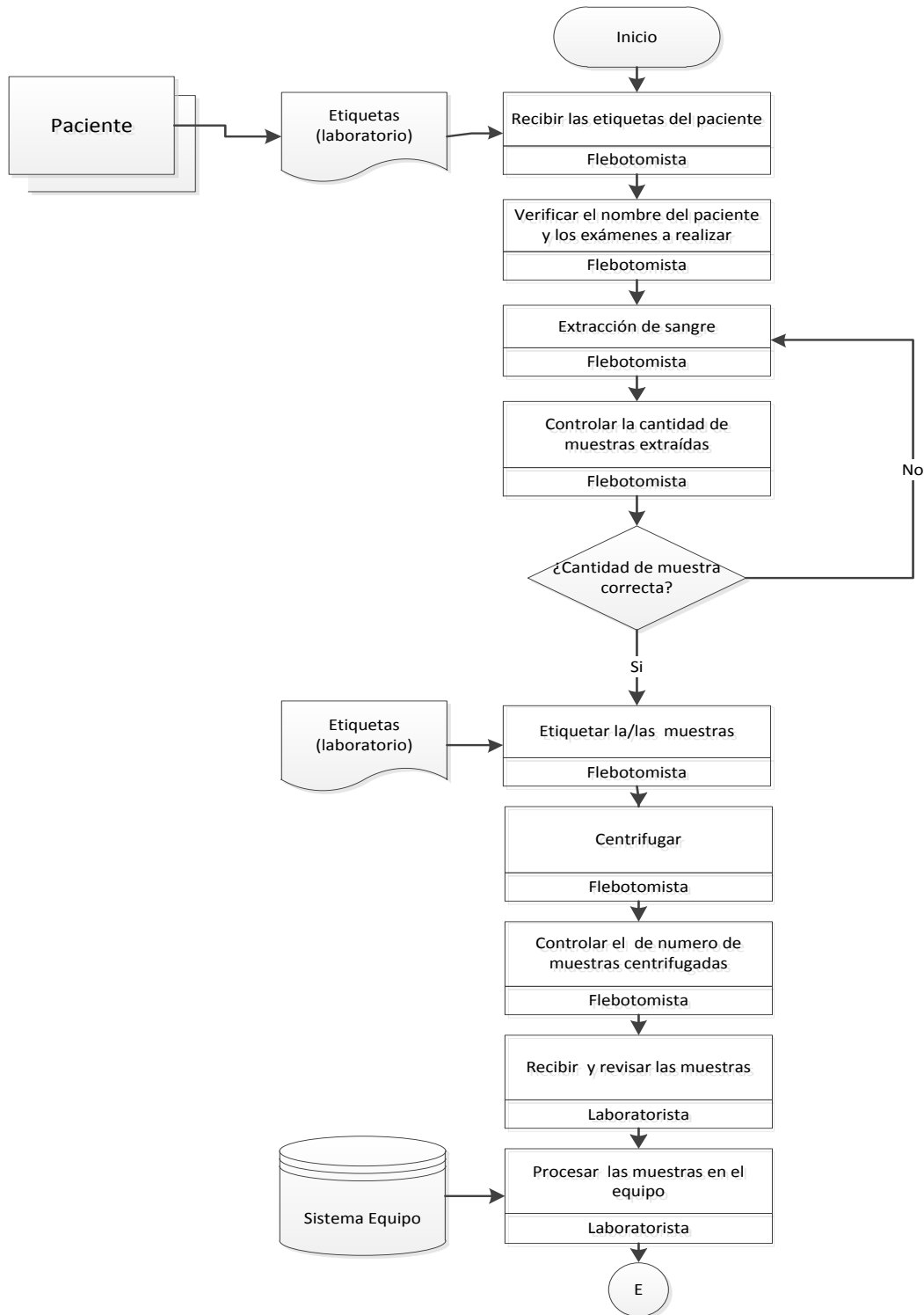





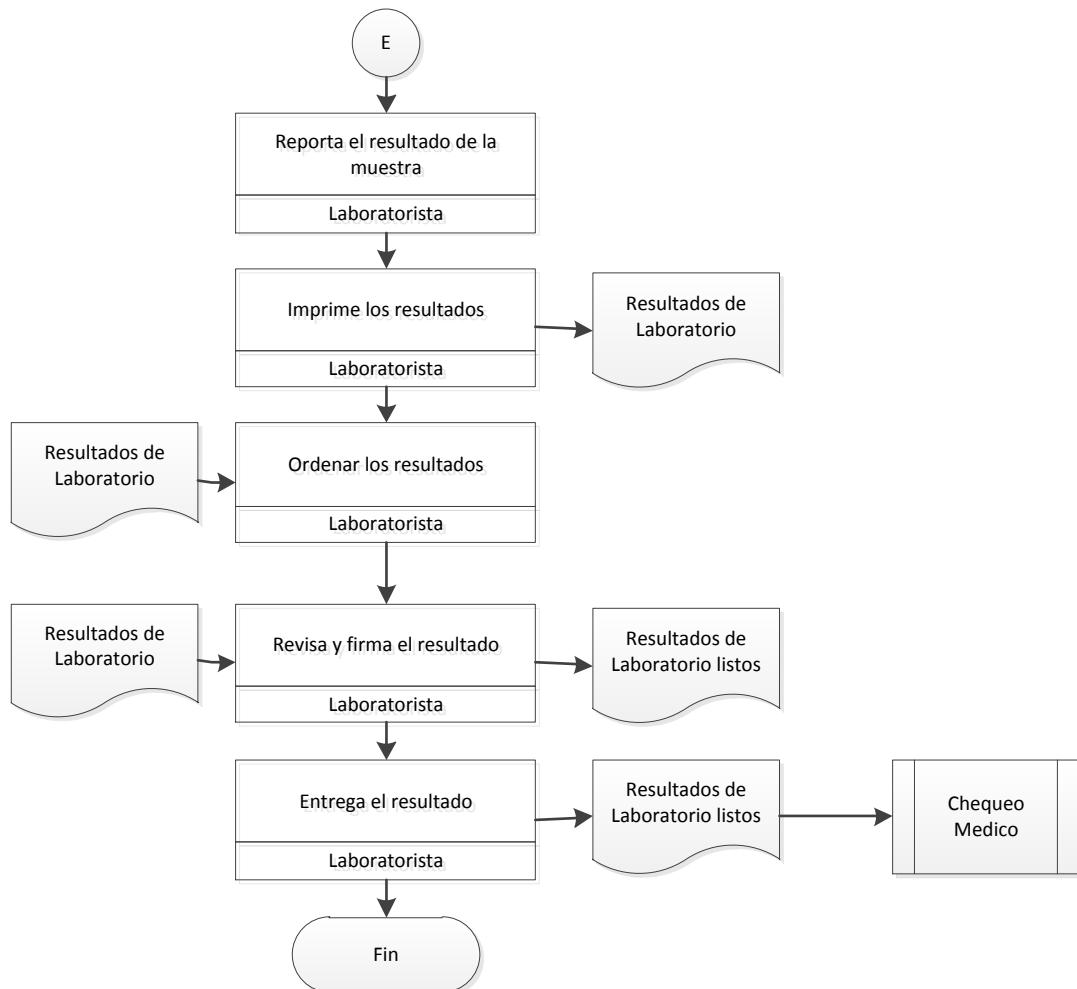
 <div>MEDICINA OCUPACIONAL SEGURIDAD INDUSTRIAL</div>	DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTOS	
MACROPROCESO: Prestación de Servicio		
CODIGO: PRS-02	PROCESO: Imagen Diagnóstica	
Edición No. 01		Pag 2 de 2




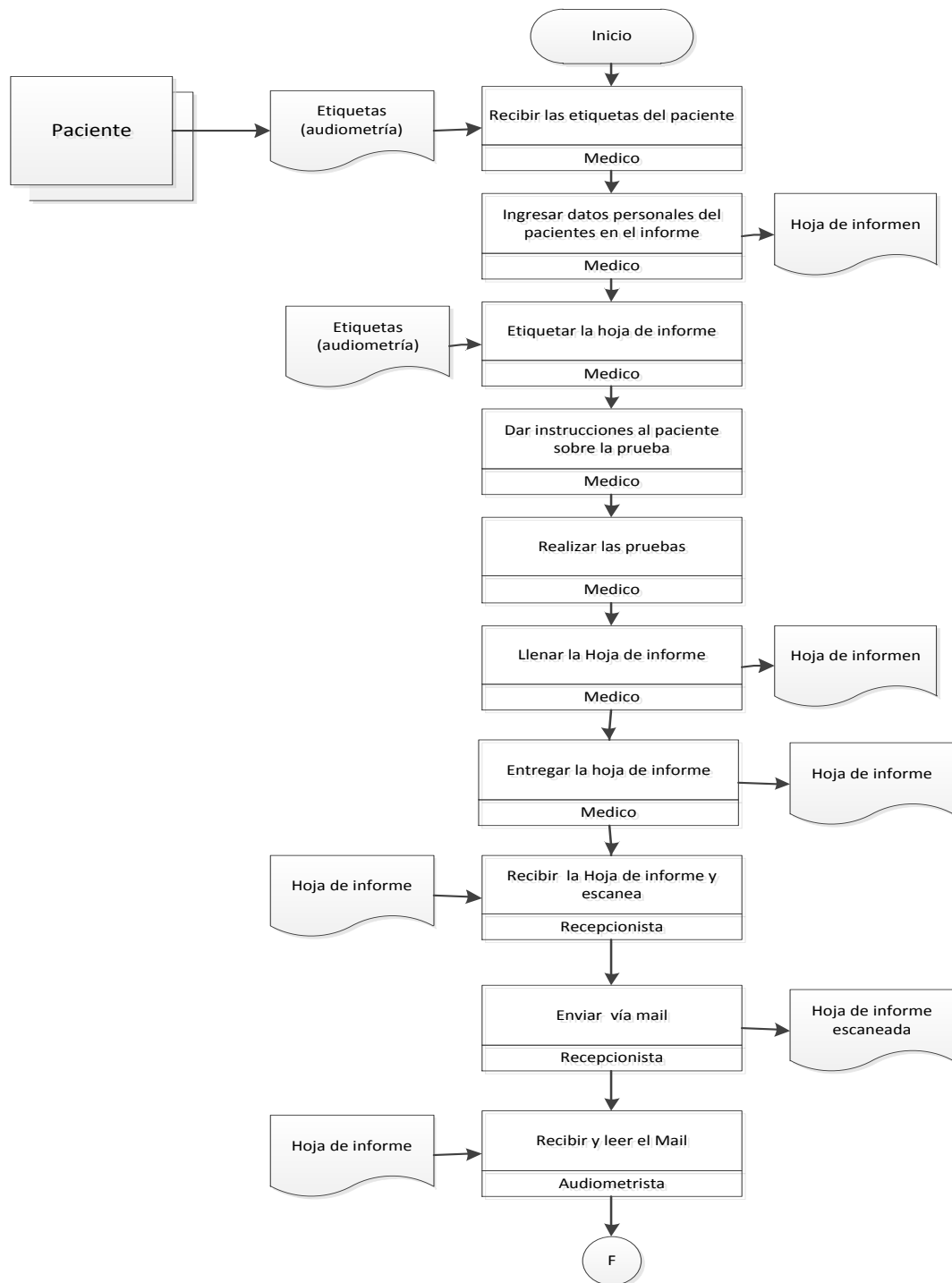
 <b>MEDICINA OCUPACIONAL SEGURIDAD INDUSTRIAL</b>	<b>DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTOS</b>
<b>MACROPROCESO: Prestación de Servicio</b>	
CODIGO: PRS-03	<b>PROCESO: Laboratorio Clínico</b>
<b>Edición No. 01</b>	
	<b>Pag 1 de 2</b>




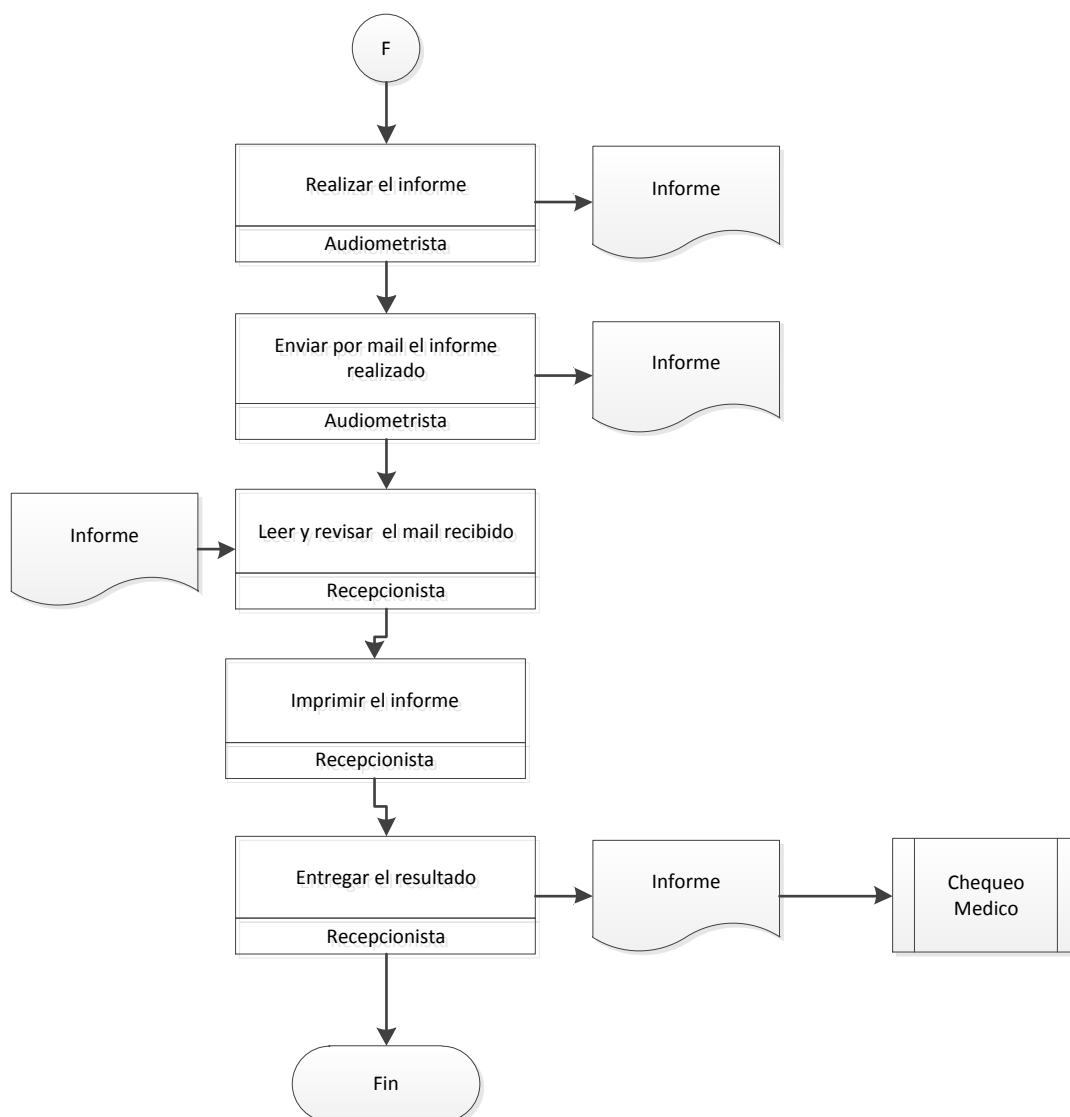
 <div>MEDICINA OCUPACIONAL SEGURIDAD INDUSTRIAL</div>	DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTOS	
MACROPROCESO: Prestación de Servicio		
CODIGO: PRS-03	PROCESO: Laboratorio Clinico	
Edición No. 01		Pag 2 de 2



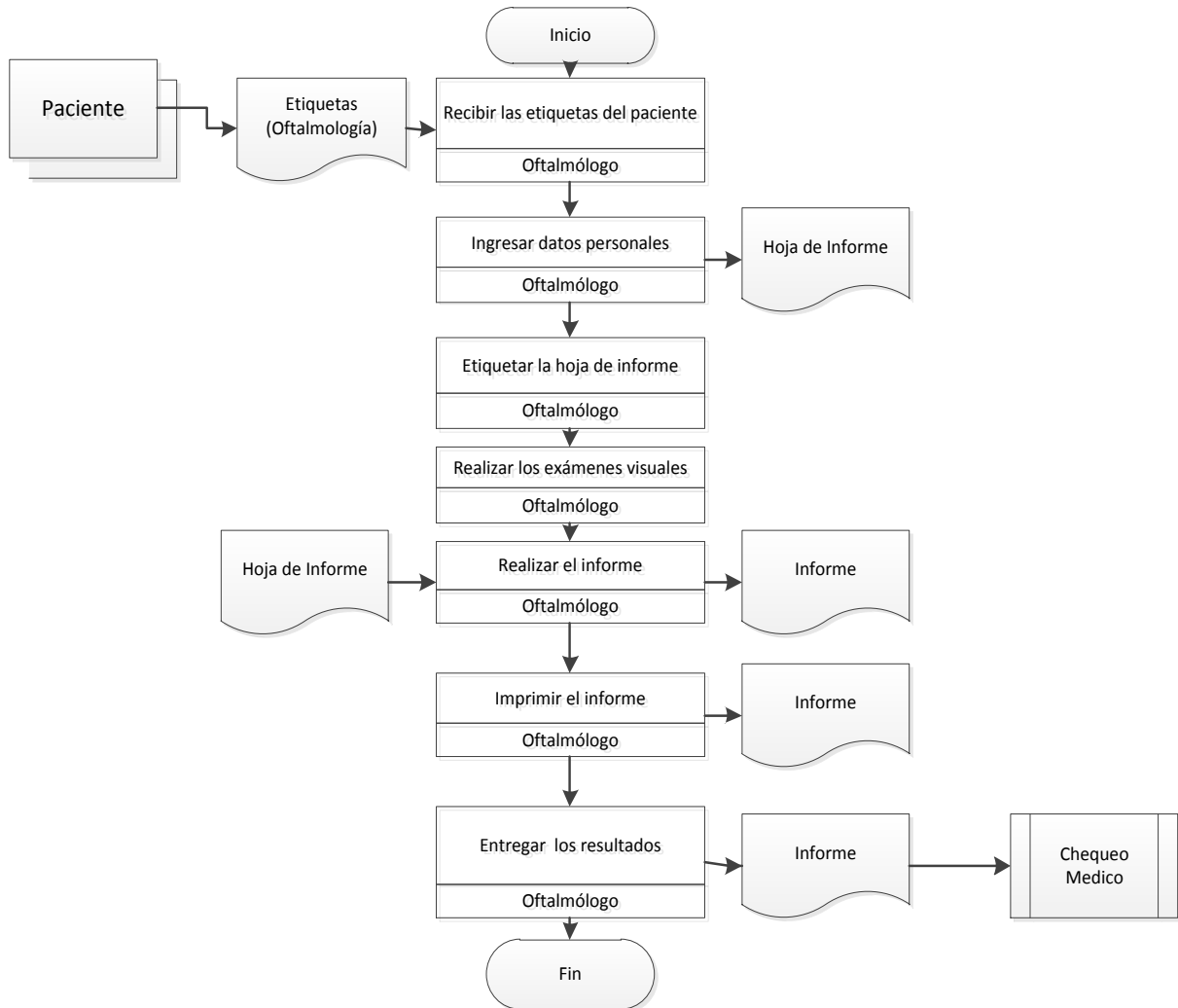
 <div>MEDICINA OCUPACIONAL SEGURIDAD INDUSTRIAL</div>	DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTOS	
MACROPROCESO: Prestación de Servicio		
CODIGO: PRS-04	PROCESO: Audiometría	
Edición No. 01		Pag 1 de 2




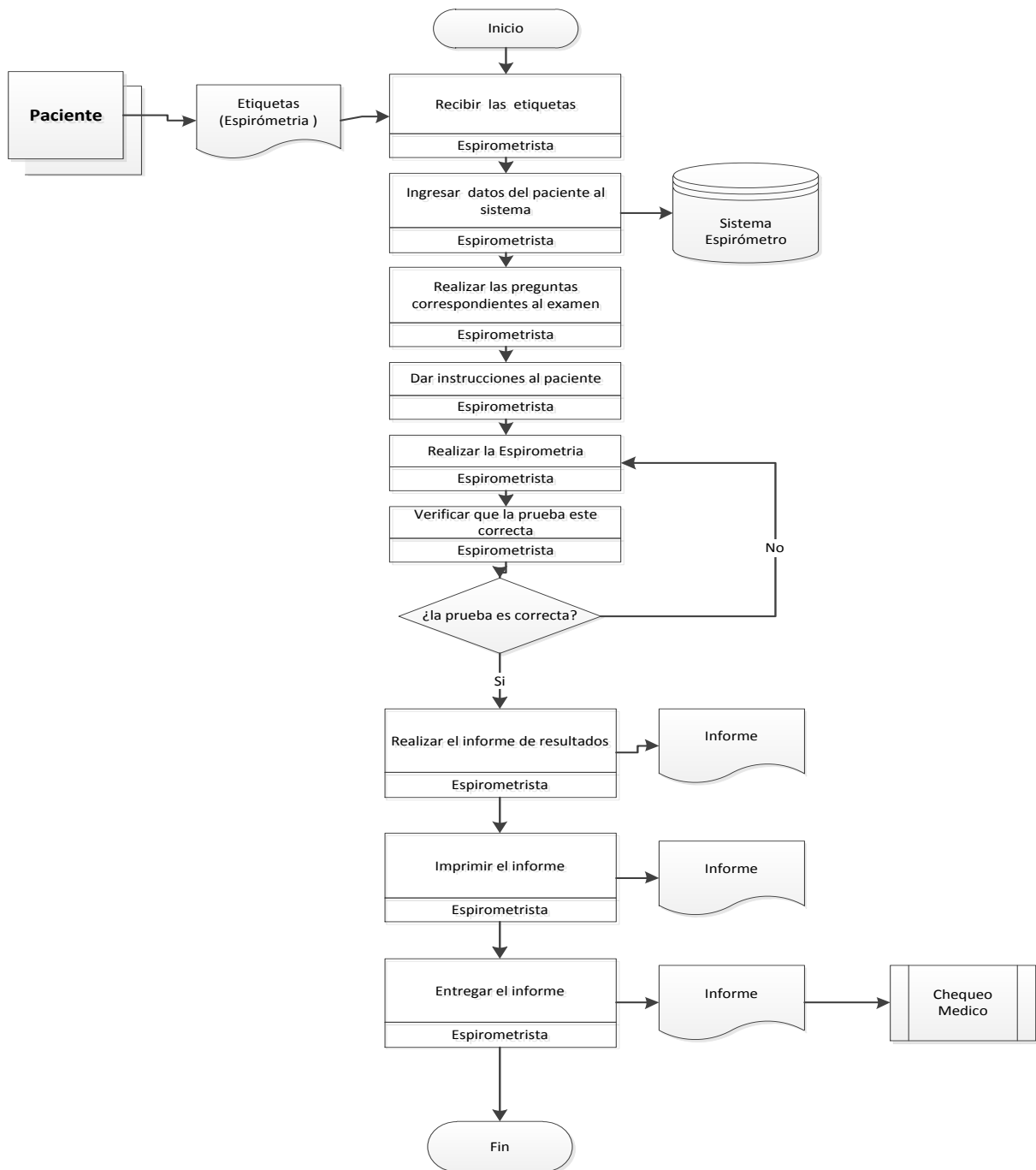
 <div>MEDICINA OCUPACIONAL SEGURIDAD INDUSTRIAL</div>	DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTOS	
MACROPROCESO: Prestación de Servicio		
CODIGO: PRS-04	PROCESO: Audiometría	
Edición No. 01		Pag 2 de 2




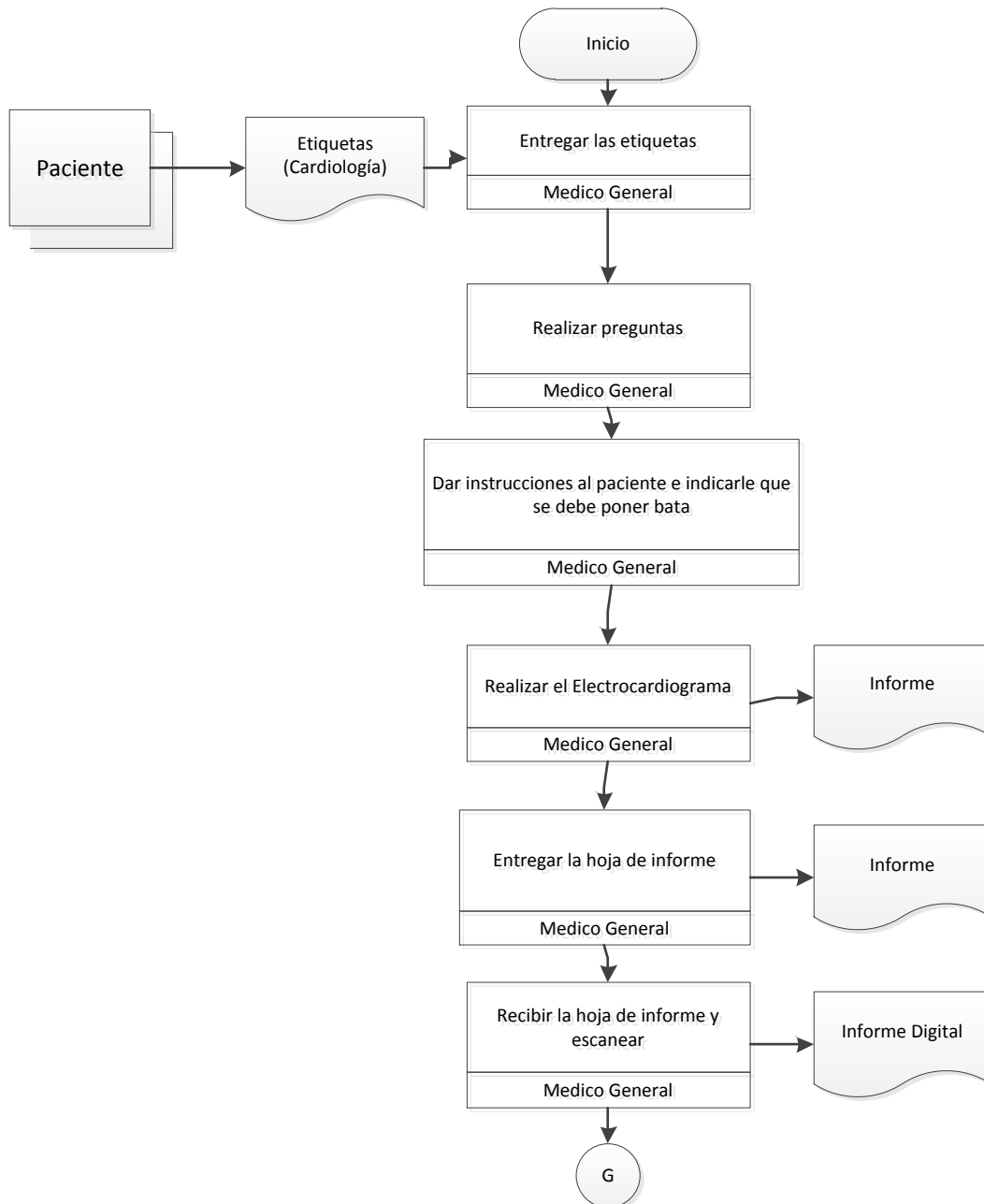
	<b>DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTOS</b>	
<b>MACROPROCESO: Prestación de Servicio</b>		
<b>CODIGO: PRS-05</b>	<b>PROCESO: Oftalmología/Optometría</b>	
<b>Edición No. 01</b>		<b>Pag 1 de 1</b>




 <div>MEDICINA OCUPACIONAL SEGURIDAD INDUSTRIAL</div>	DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTOS	
MACROPROCESO: Prestación de Servicio		
CODIGO: PRS-06	PROCESO: Espirómetro	
Edición No. 01		Pag 1 de 1

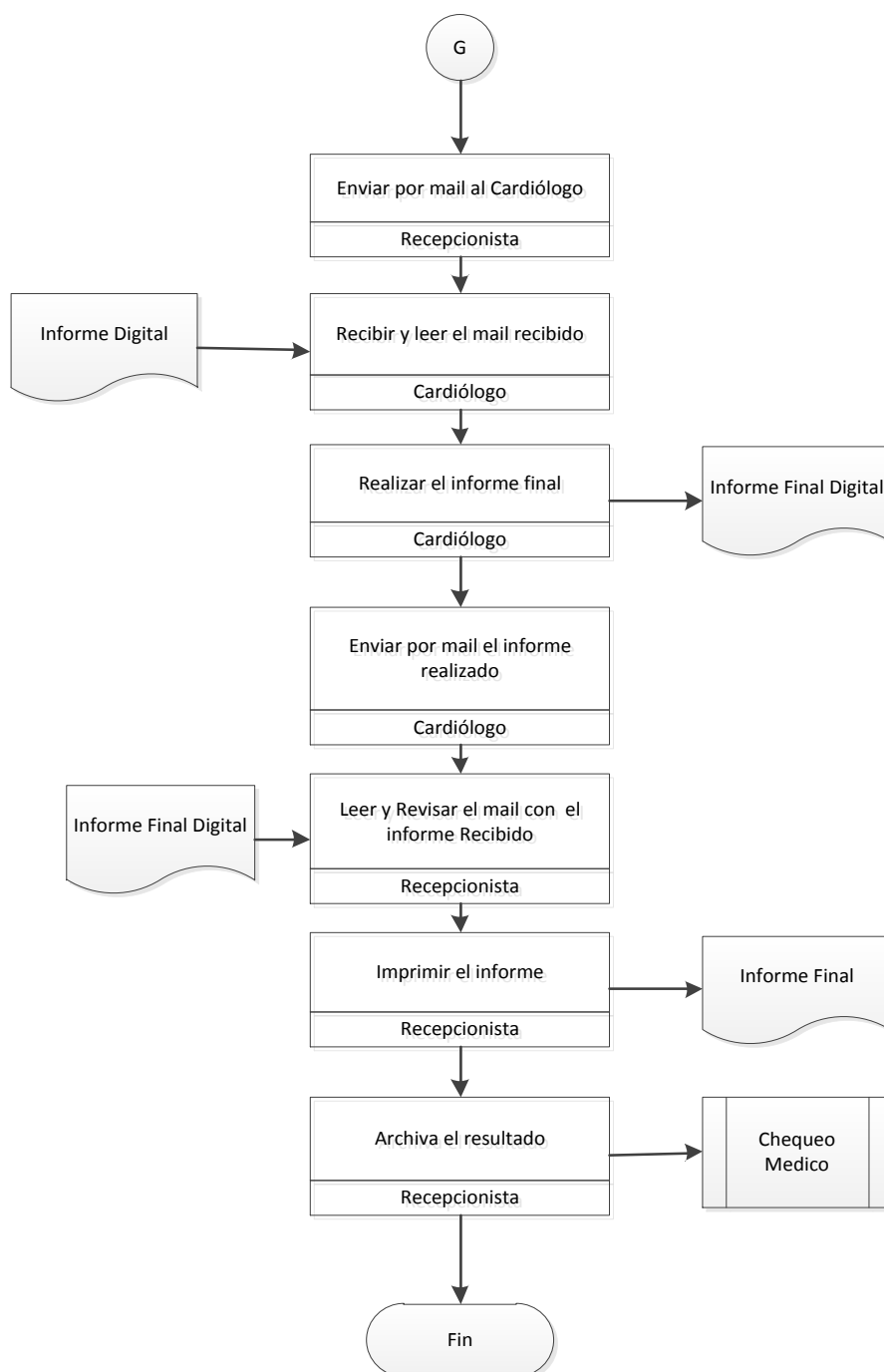



 <div>MEDICINA OCUPACIONAL SEGURIDAD INDUSTRIAL</div>	DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTOS		
MACROPROCESO: Prestación de Servicio			
CODIGO: PRS-07	PROCESO: Cardiología		
Edición No. 01			Pag 1 de 2

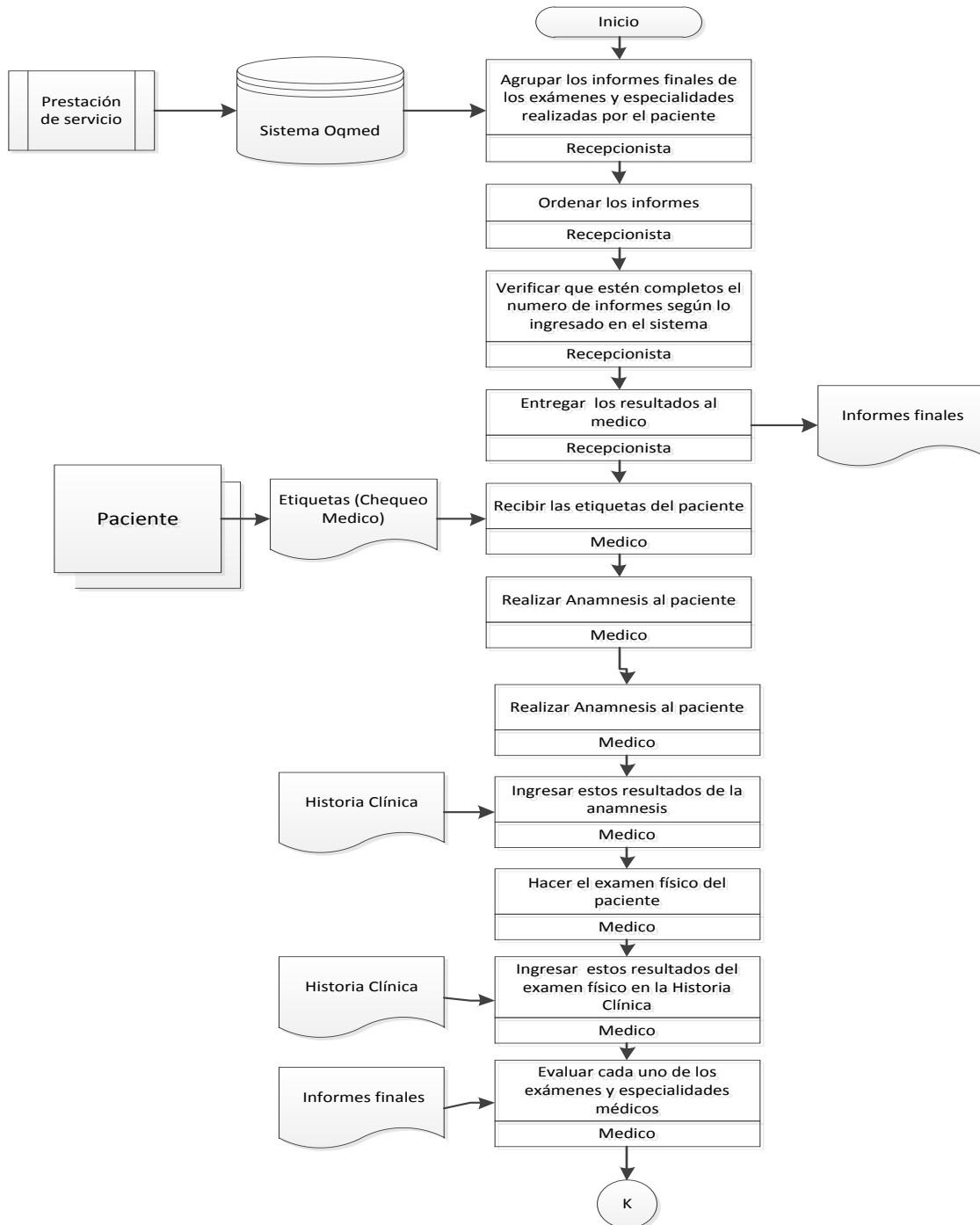





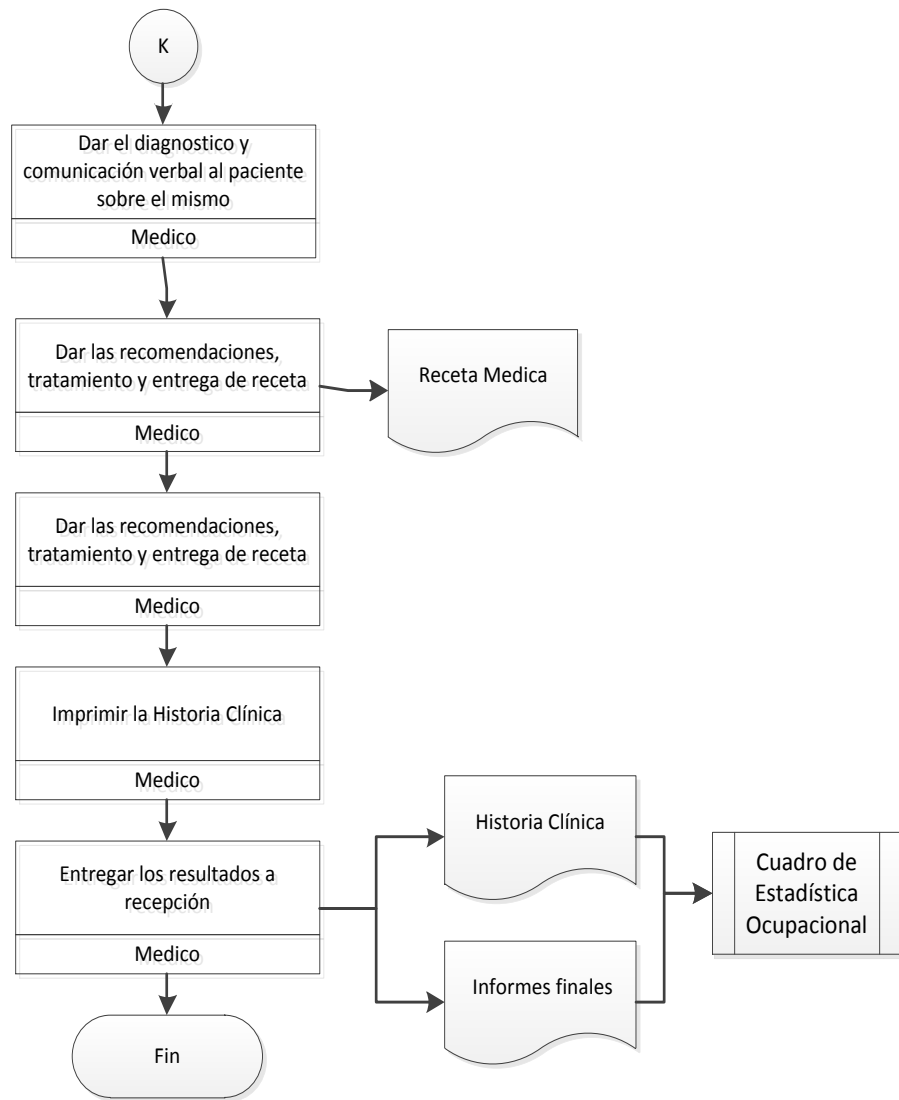
 <div>MEDICINA OCUPACIONAL SEGURIDAD INDUSTRIAL</div>		DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTOS	
MACROPROCESO: Prestación de Servicio			
CODIGO: PRS-07		PROCESO: Cardiología	
Edición No. 01			Pag 2 de 2




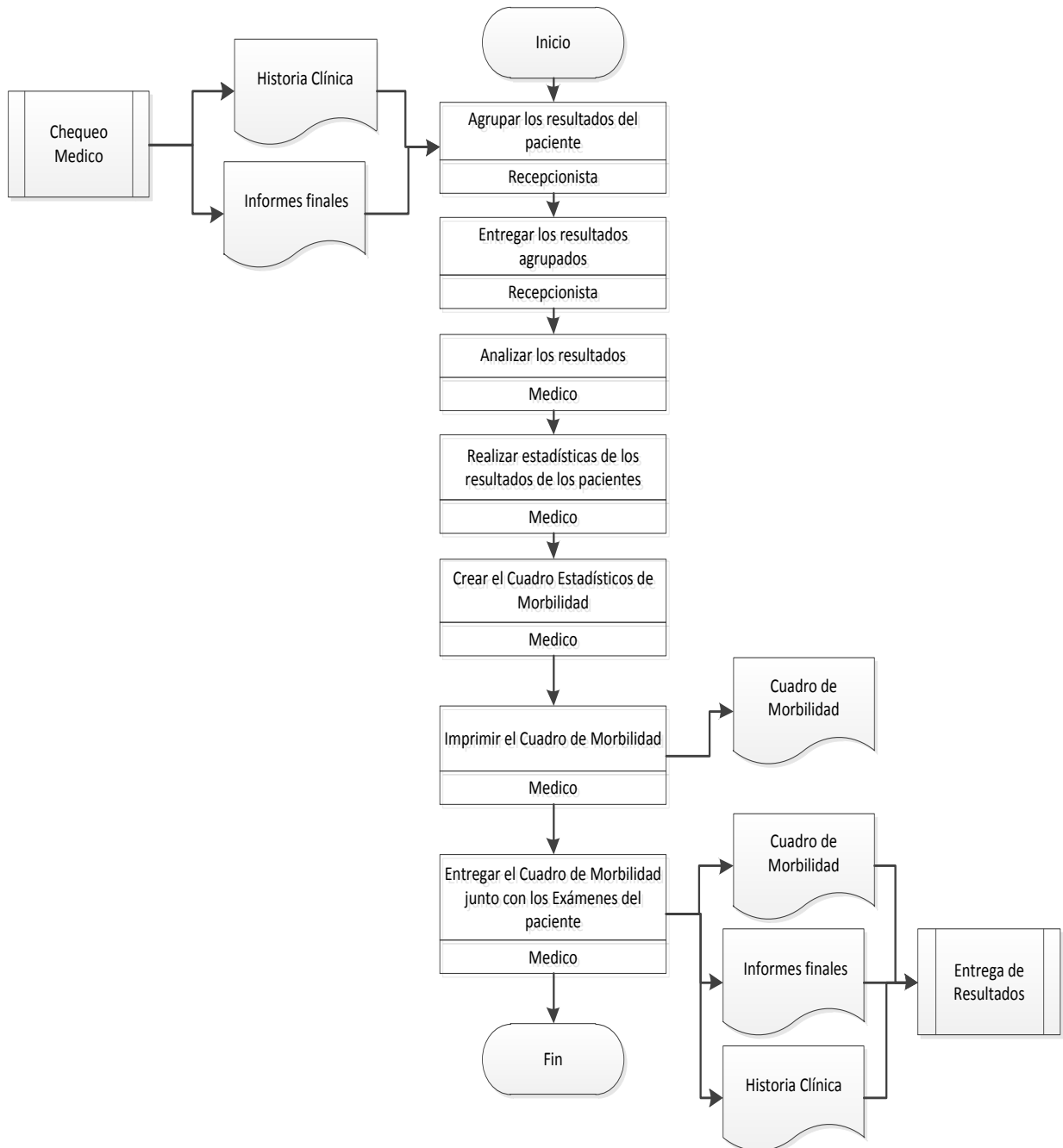
 <div>MEDICINA OCUPACIONAL SEGURIDAD INDUSTRIAL</div>	DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTOS	
MACROPROCESO: Chequeo Medico		
CODIGO: CMO	PROCESO: Chequeo Medico	
Edición No. 01		Pag 1 de 2




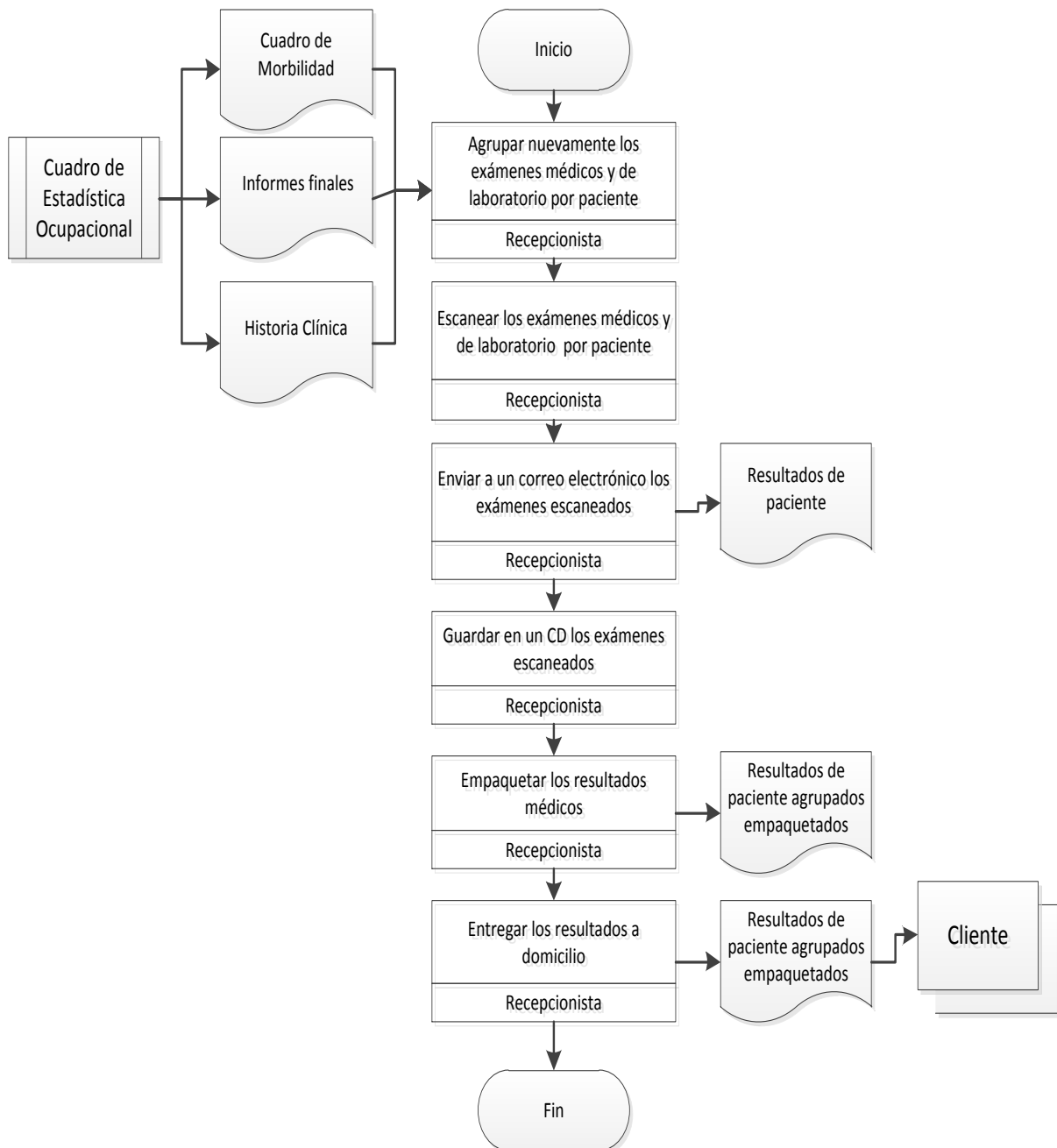
 <div>MEDICINA OCUPACIONAL SEGURIDAD INDUSTRIAL</div>	DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTOS	
MACROPROCESO: Chequeo Medico		
CODIGO: CMO	PROCESO: Chequeo Medico	
Edición No. 01		Pag 2 de 2




 <div>MEDICINA OCUPACIONAL SEGURIDAD INDUSTRIAL</div>		DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTOS	
MACROPROCESO: Evaluación y Entrega de Resultados Médicos			
CODIGO: ERM	PROCESO: Cuadro de Estadística Ocupacional		
Edición No. 01			Pag 1 de 1

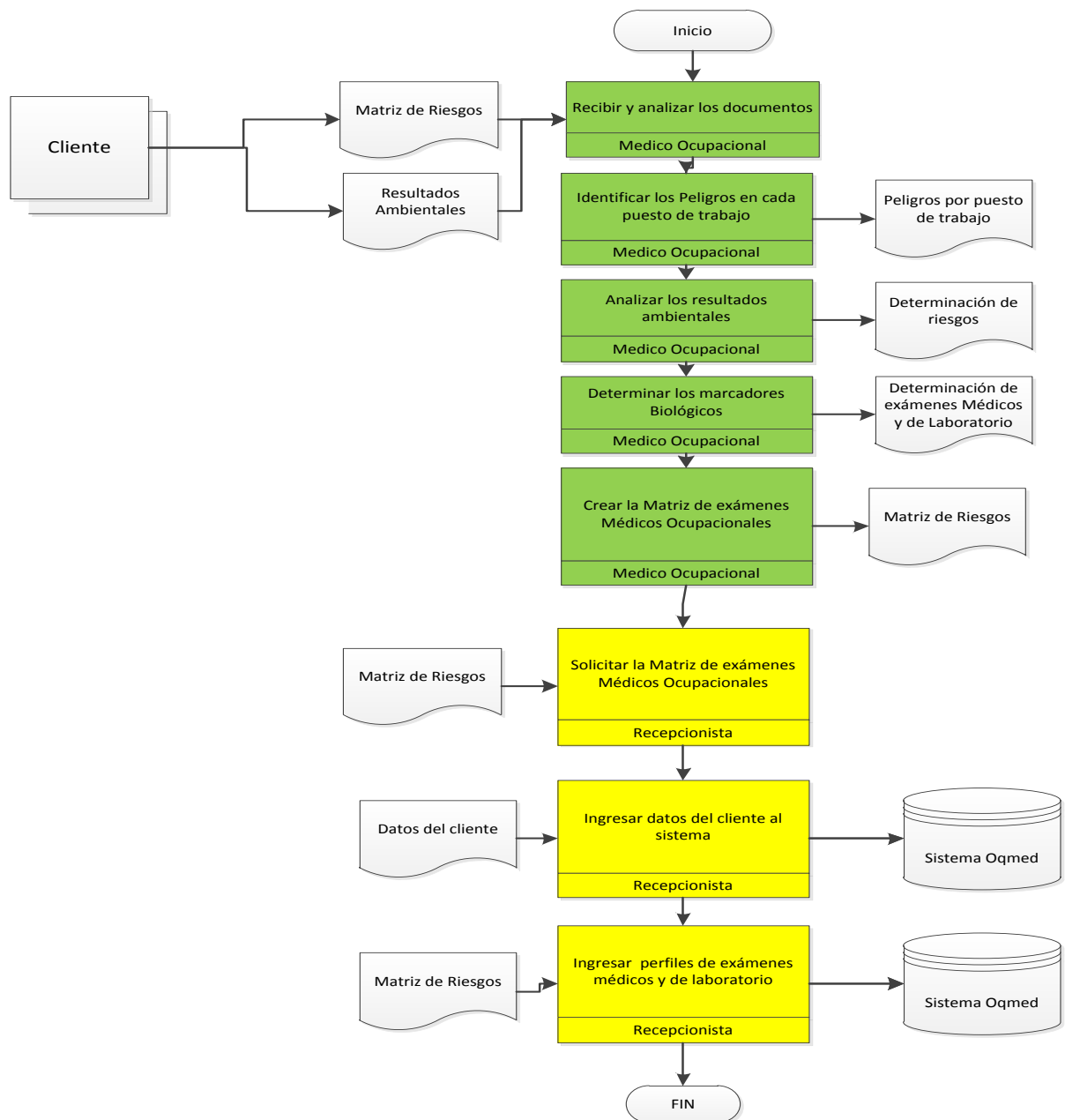



 <div>MEDICINA OCUPACIONAL SEGURIDAD INDUSTRIAL</div>	DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTOS	
MACROPROCESO: Evaluación y Entrega de Resultados Médicos		
CODIGO: ERM	PROCESO: Entrega de Resultados	
Edición No. 01		Pag 1 de 1

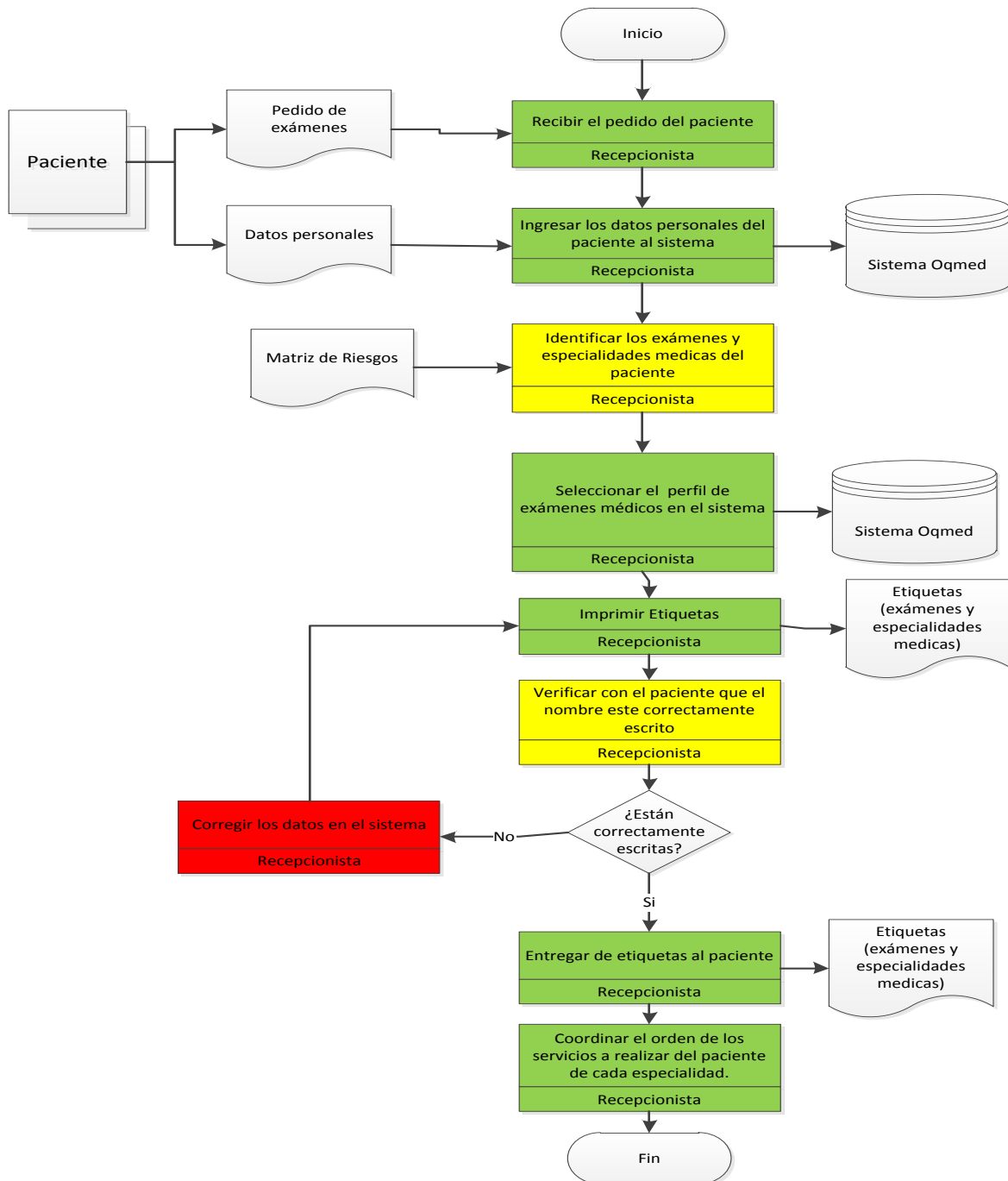



## ANEXO 2 ANÁLISIS DE VALOR AGREGADO

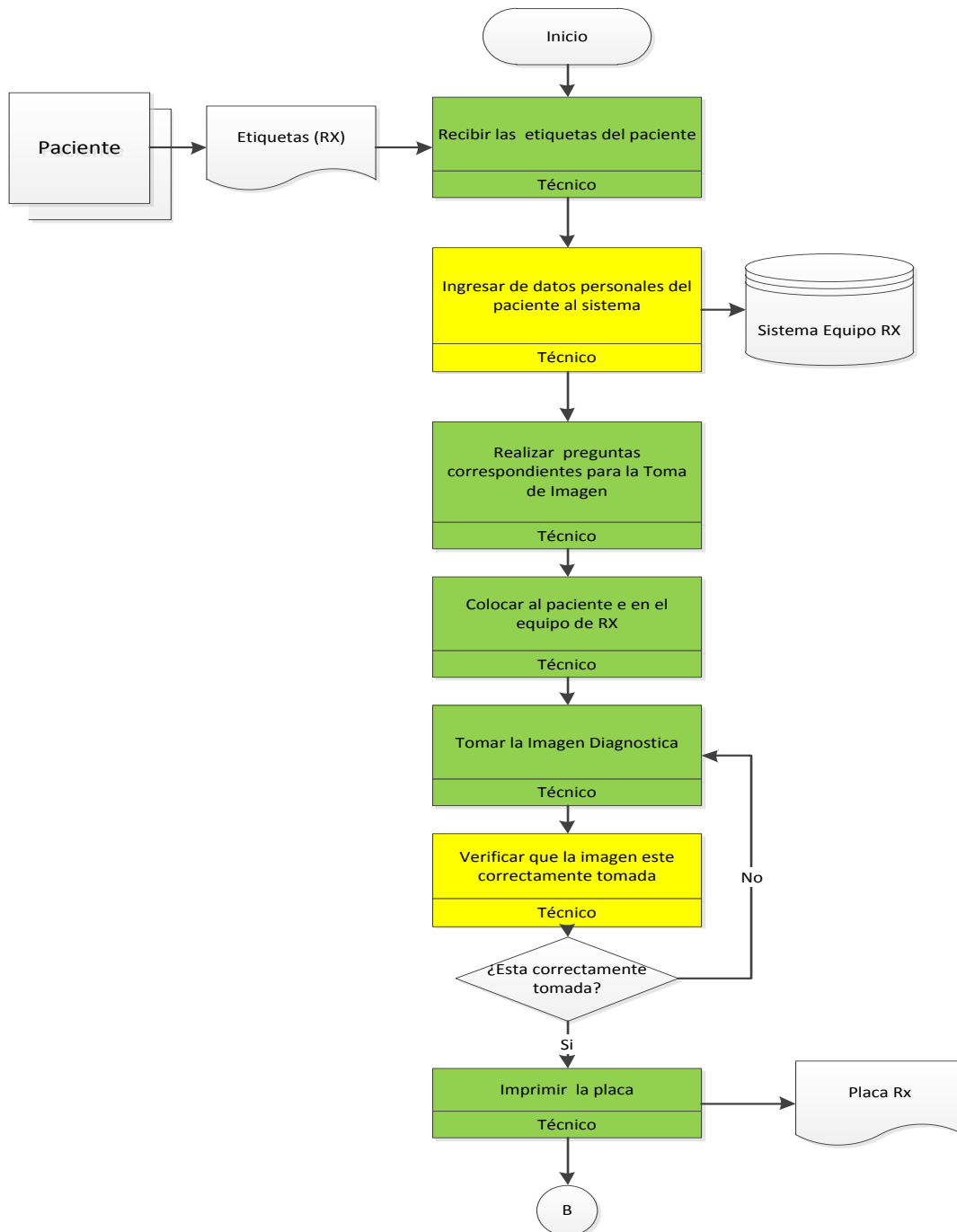
 <b>MEDICINA OCUPACIONAL SEGURIDAD INDUSTRIAL</b>	<b>ANALISIS DE VALOR AGREGADO</b>
<b>MACROPROCESO: Identificación de Peligros y Evaluación de Riesgos</b>	
CODIGO: IPR	<b>PROCESO: Identificación de Peligros y Evolución de Riesgos</b>
Edición No. 01	
Pag 1 de 1	



 <div>MEDICINA OCUPACIONAL SEGURIDAD INDUSTRIAL</div>	ANALISIS DE VALOR AGREGADO	
MACROPROCESO: Prestación de Servicio		
CODIGO: PRS-01	PROCESO: Recepción de Pacientes	
Edición No. 01		Pag 1 de 1

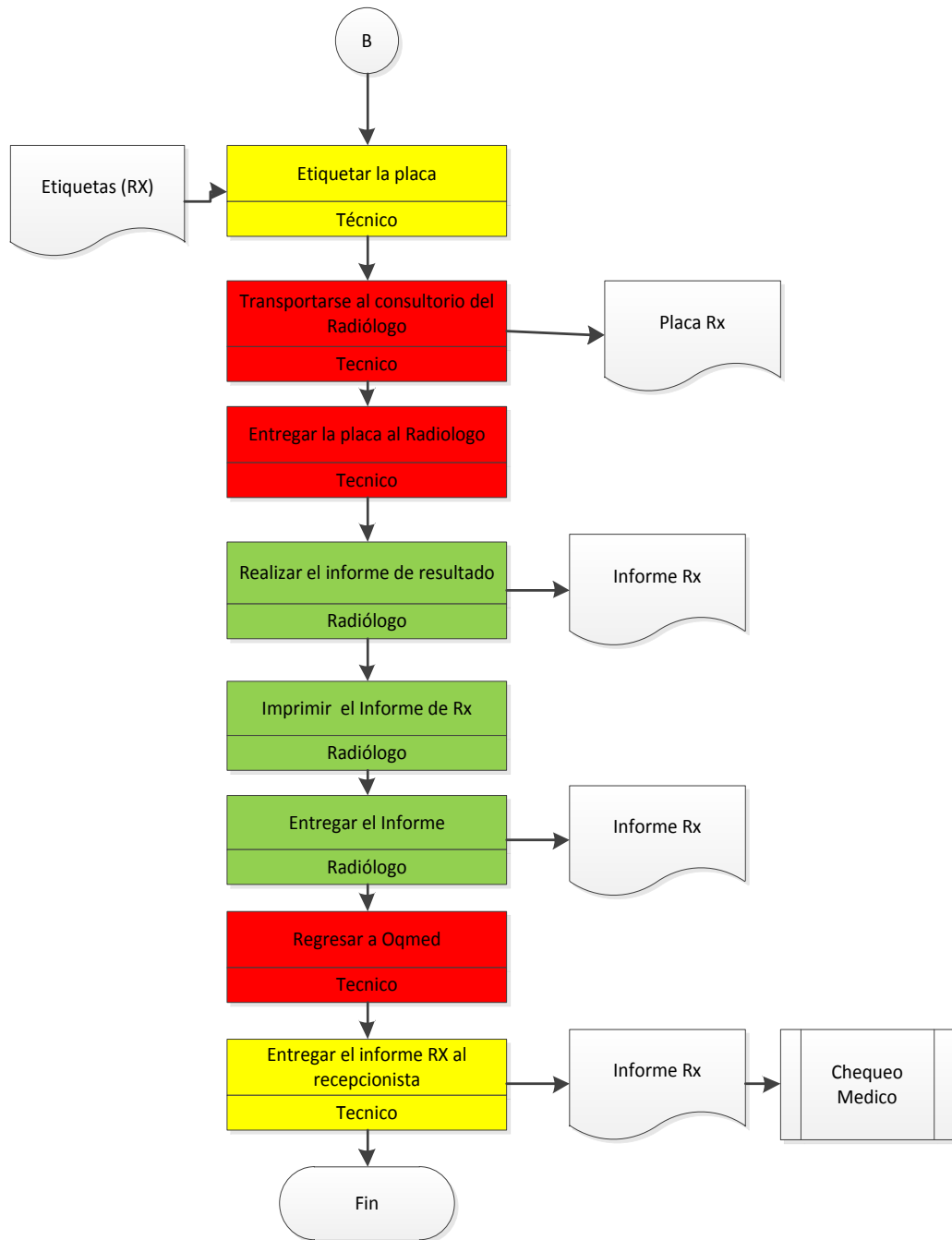



 <div>MEDICINA OCUPACIONAL SEGURIDAD INDUSTRIAL</div>	ANALISIS DE VALOR AGREGADO	
MACROPROCESO: Prestación de Servicio		
CODIGO: PRS-02	PROCESO: Imagen Diagnóstica	
Edición No. 01		Pag 1 de 2

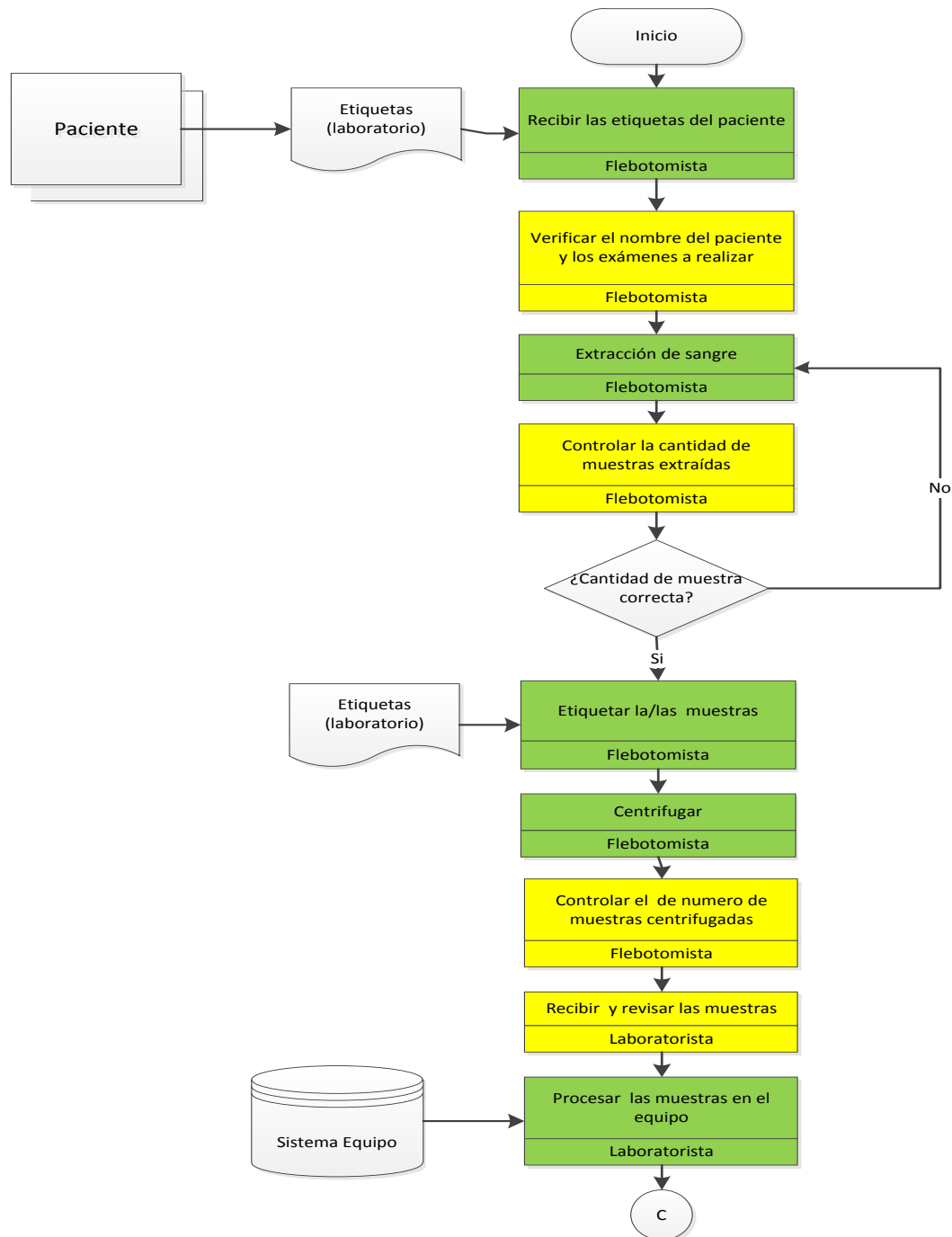





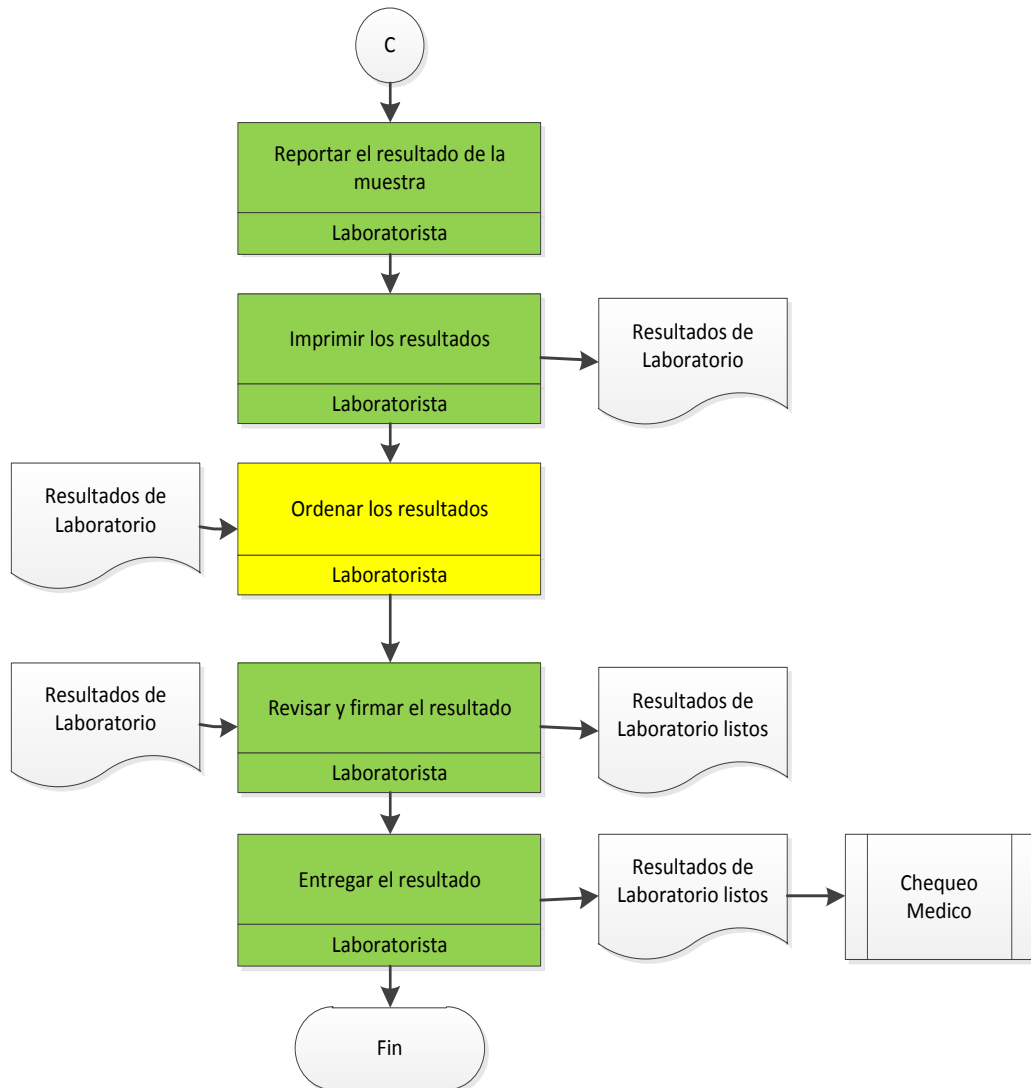
 <div>MEDICINA OCUPACIONAL SEGURIDAD INDUSTRIAL</div>	ANALISIS DE VALOR AGREGADO	
MACROPROCESO: Prestación de Servicio		
CODIGO: PRS-02	PROCESO: Imagen Diagnóstica	
Edición No. 01		Pag 2 de 2



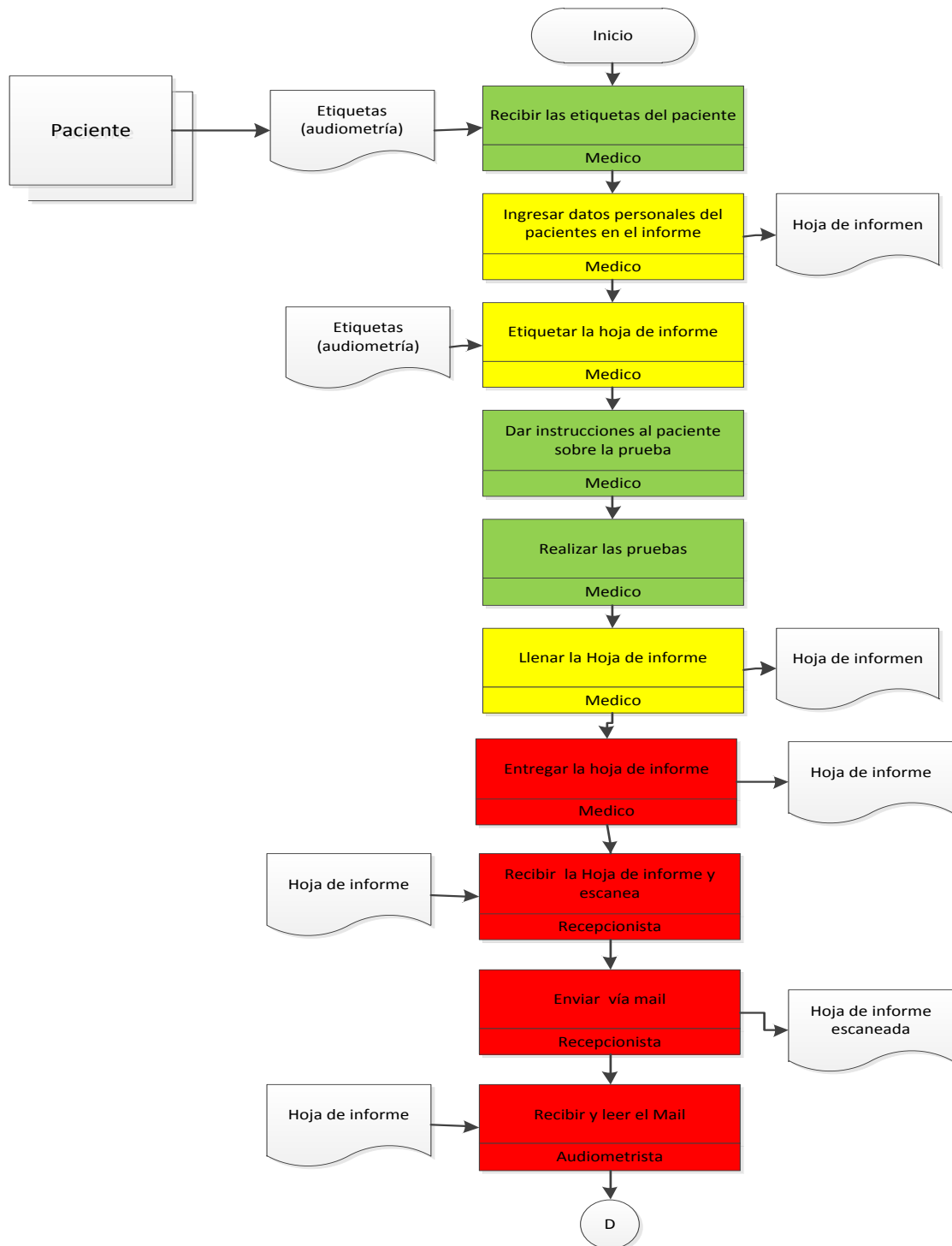
 <b>MEDICINA OCUPACIONAL SEGURIDAD INDUSTRIAL</b>	<b>ANALISIS DE VALOR AGREGADO</b>
<b>MACROPROCESO: Prestación de Servicio</b>	
CODIGO: PRS-03	<b>PROCESO: Laboratorio Clinico</b>
Edición No. 01	Pag 1 de 2




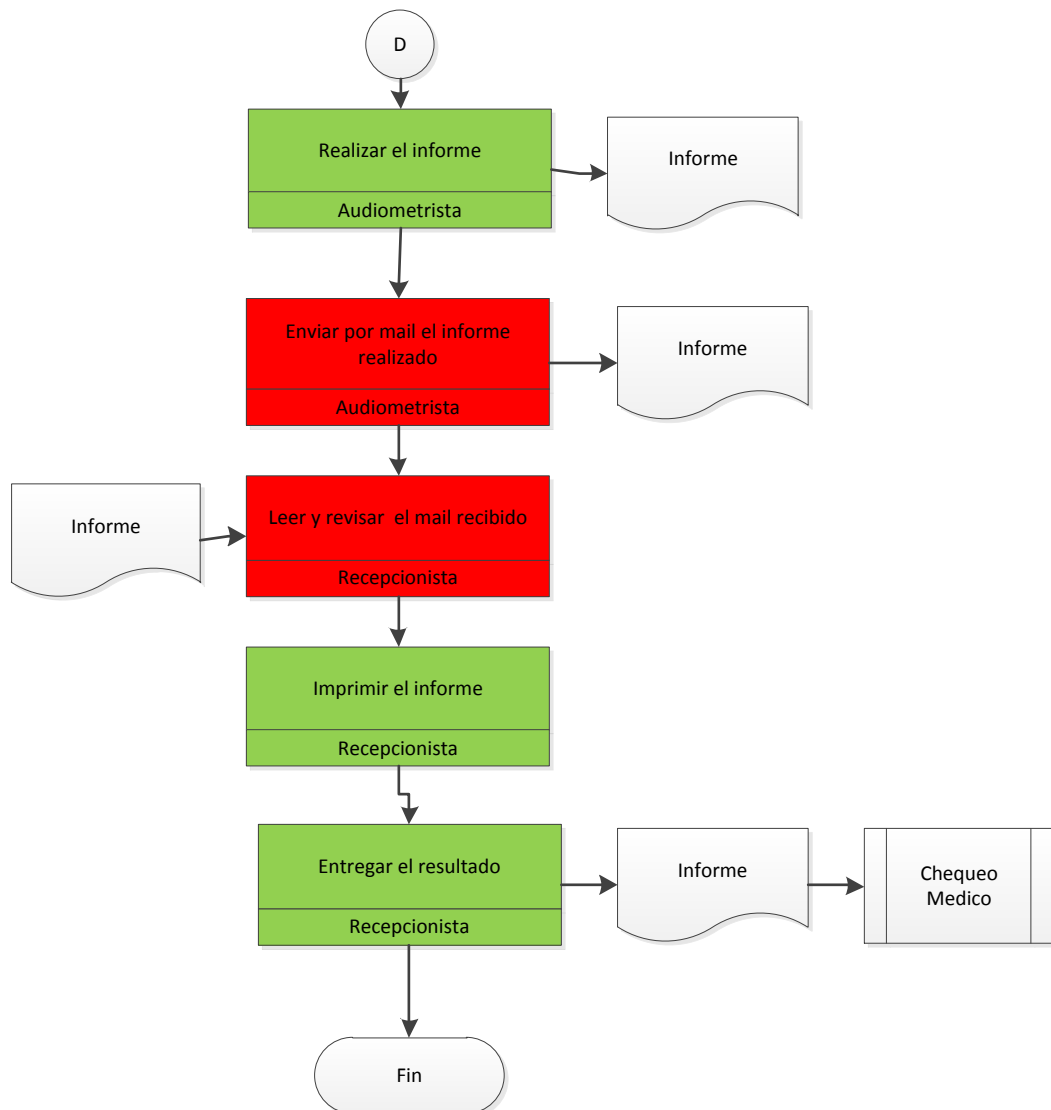
 <div>MEDICINA OCUPACIONAL SEGURIDAD INDUSTRIAL</div>	ANALISIS DE VALOR AGREGADO	
MACROPROCESO: Prestación de Servicio		
CODIGO: PRS-03	PROCESO: Laboratorio Clinico	
Edición No. 01		Pag 2 de 2




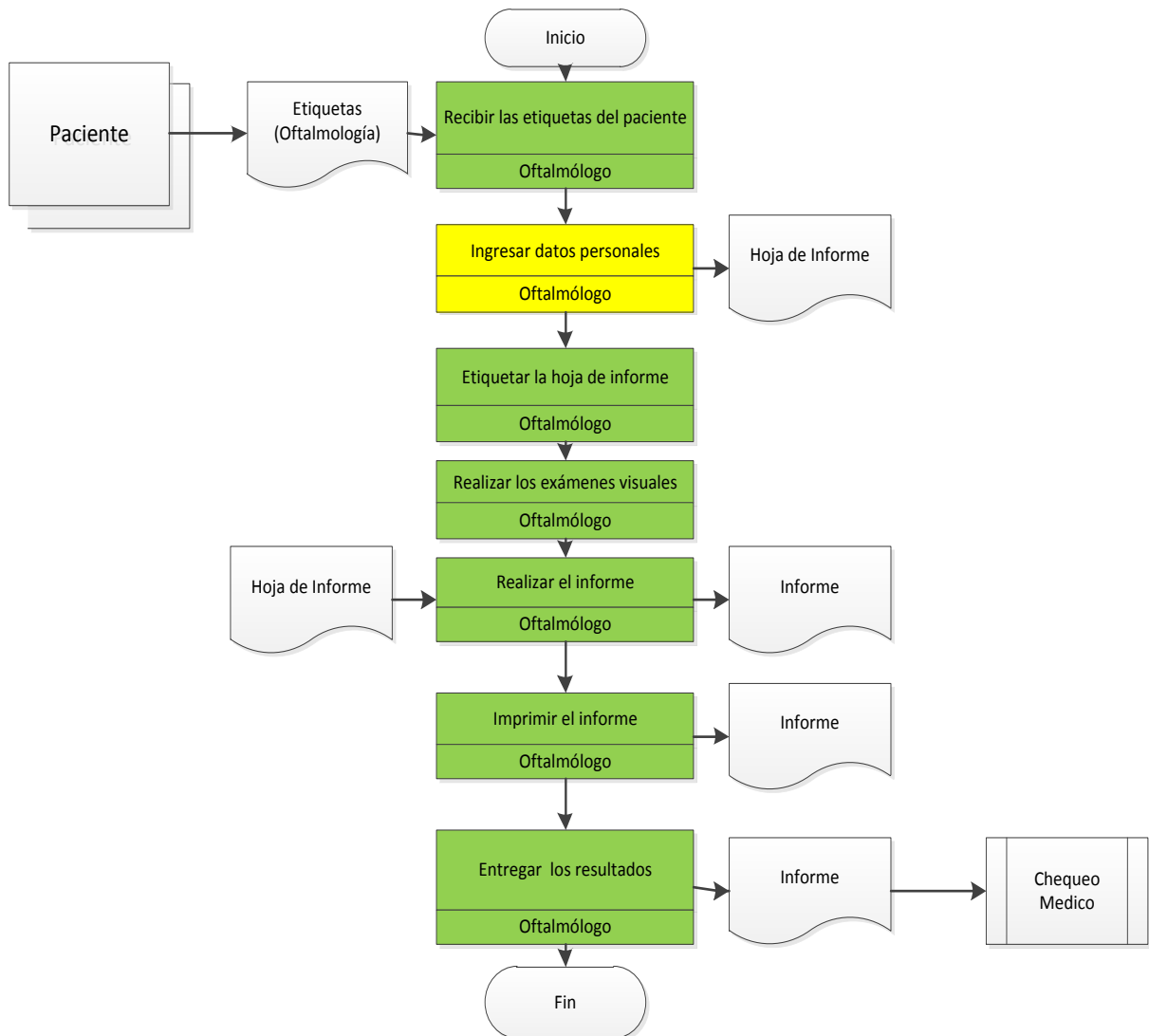
		<b>DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTOS</b>	
<b>MACROPROCESO: Prestación de Servicio</b>			
<b>CODIGO: PRS-04</b>	<b>PROCESO: Audiometría</b>		
<b>Edición No. 01</b>			<b>Pag 1 de 2</b>




 <div>MEDICINA OCUPACIONAL SEGURIDAD INDUSTRIAL</div>	ANALISIS DE VALOR AGREGADO	
MACROPROCESO: Prestación de Servicio		
CODIGO: PRS-04	PROCESO: Audiometría	
Edición No. 01		Pag 2 de 2




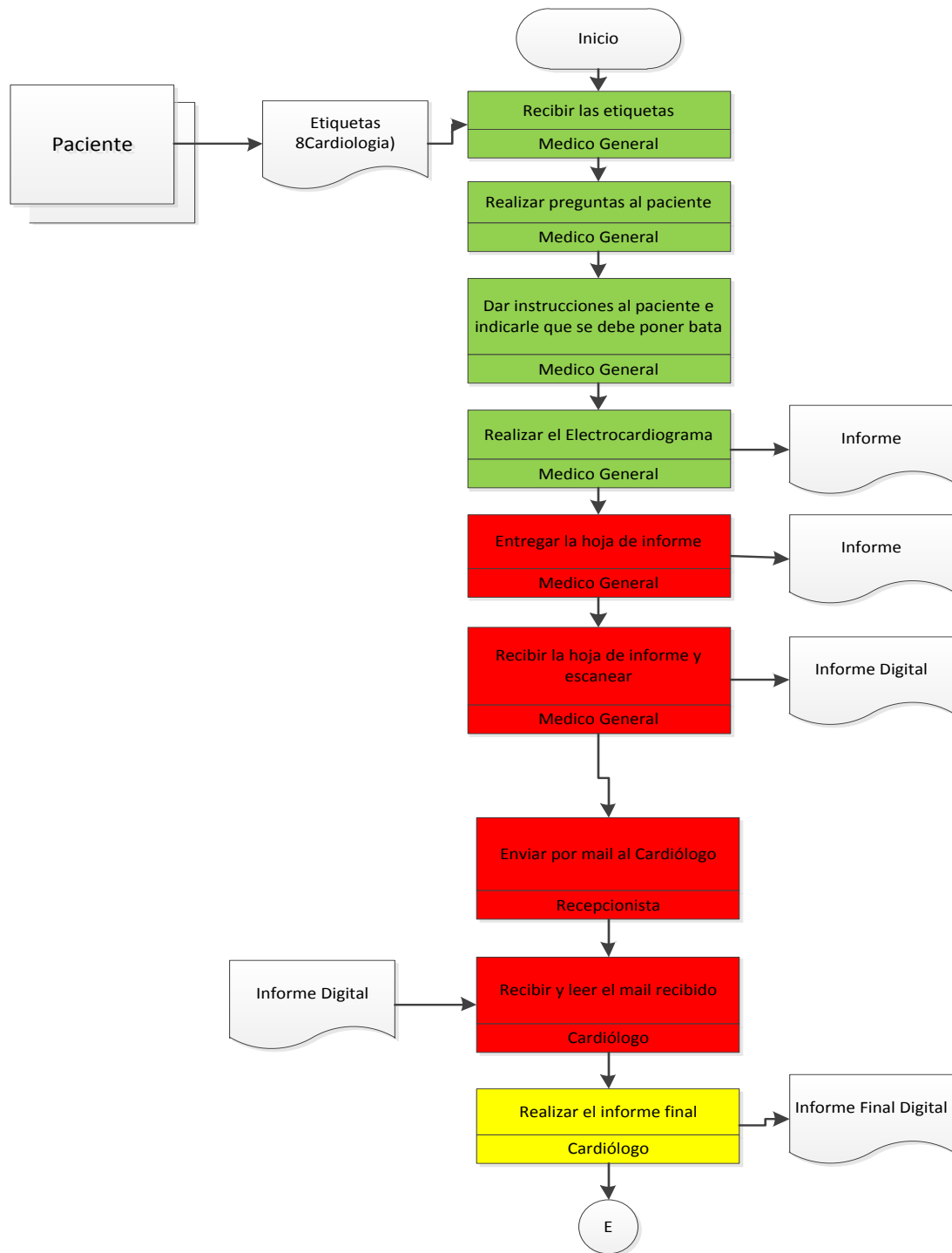
 <div>MEDICINA OCUPACIONAL SEGURIDAD INDUSTRIAL</div>	ANALISIS DE VALOR AGREGADO	
MACROPROCESO: Prestación de Servicio		
CODIGO: PRS-05	PROCESO: Oftalmología/Optometría	
Edición No. 01		Pag 1 de 1




 <div>MEDICINA OCUPACIONAL SEGURIDAD INDUSTRIAL</div>	ANALISIS DE VALOR AGREGADO	
MACROPROCESO: Prestación de Servicio		
CODIGO: PRS-06	PROCESO: Espirómetro	
Edición No. 01		Pag 1 de 1

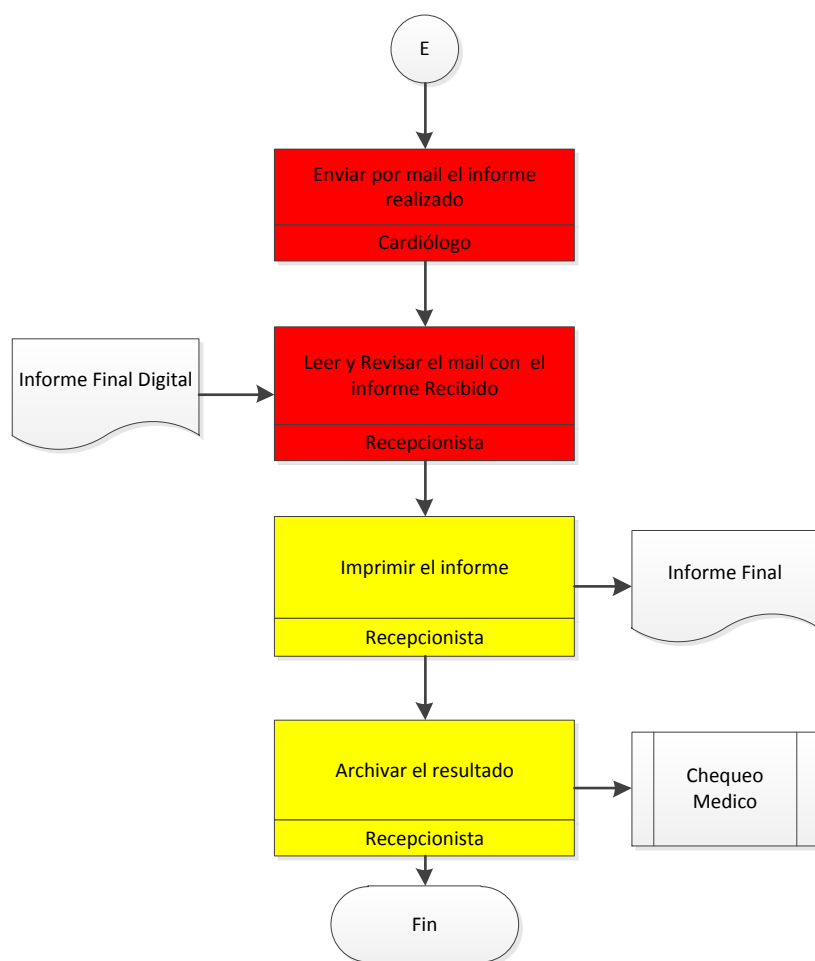



 <div>MEDICINA OCUPACIONAL SEGURIDAD INDUSTRIAL</div>		ANALISIS DE VALOR AGREGADO	
MACROPROCESO: Prestación de Servicio			
CODIGO: PRS-07		PROCESO: Cardiología	
Edición No. 01			Pag 1 de 2

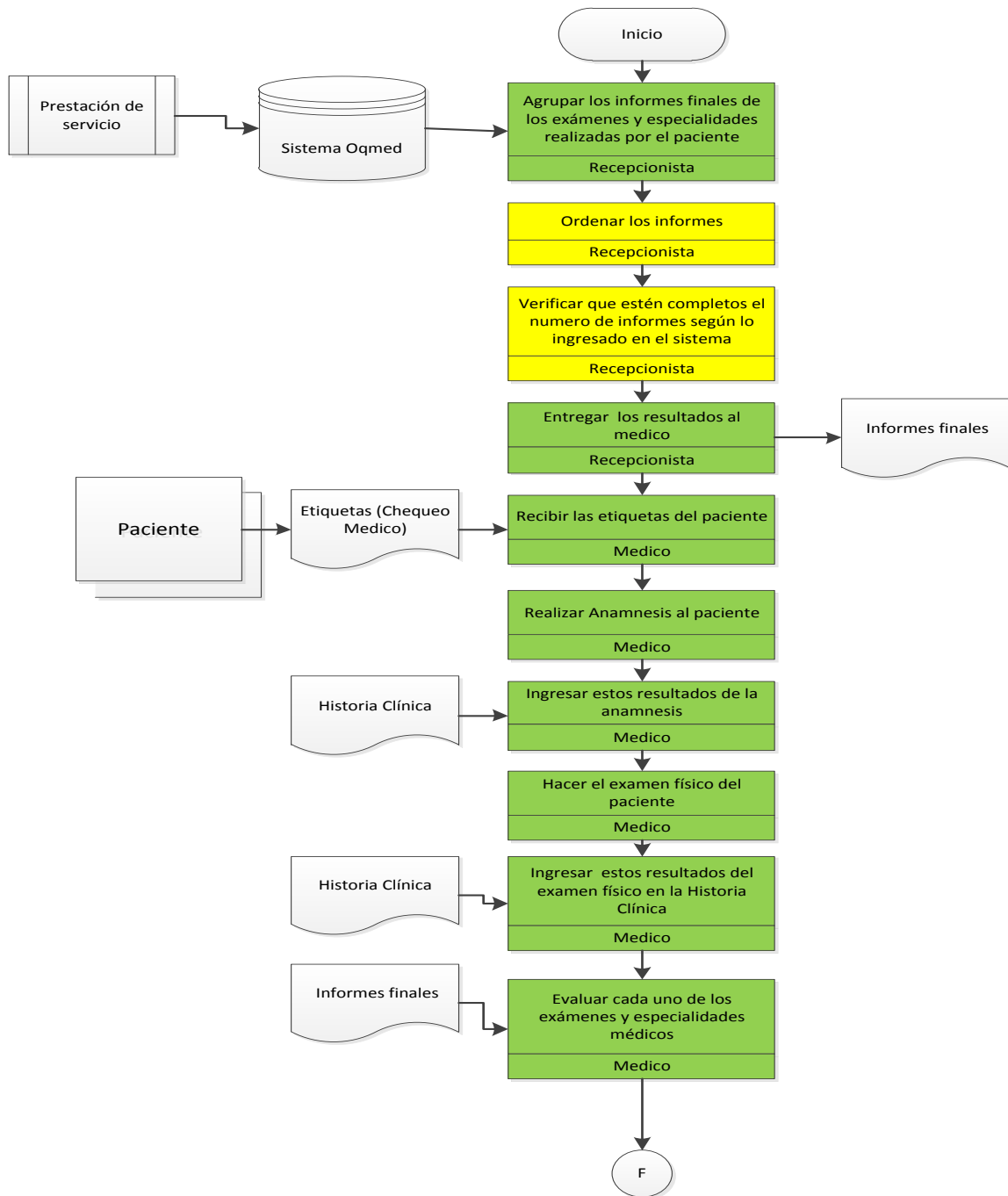





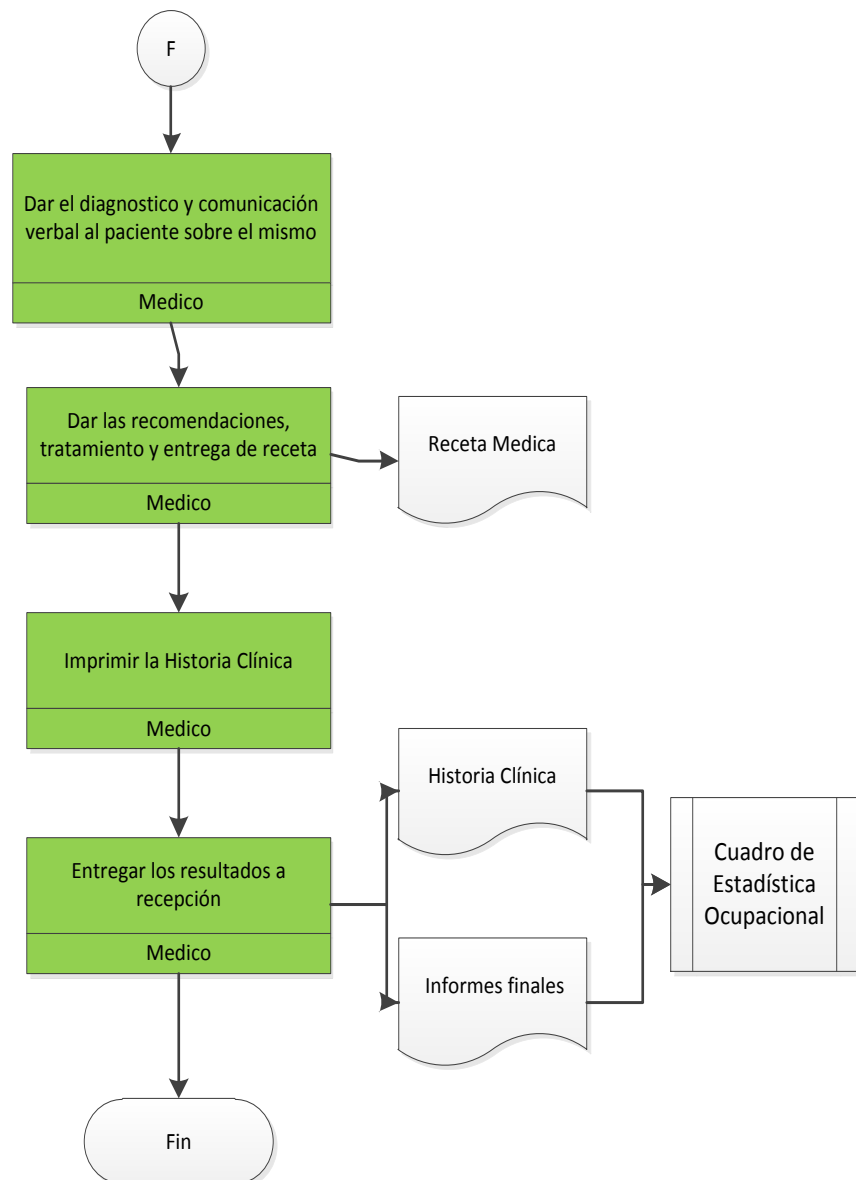
 <div>MEDICINA OCUPACIONAL SEGURIDAD INDUSTRIAL</div>		ANALISIS DE VALOR AGREGADO	
MACROPROCESO: Prestación de Servicio			
CODIGO: PRS-07		PROCESO: Cardiología	
Edición No. 01			Pag 2 de 2




 <div>MEDICINA OCUPACIONAL SEGURIDAD INDUSTRIAL</div>		ANALISIS DE VALOR AGREGADO	
MACROPROCESO: Chequeo Medico			
CODIGO: CMO		PROCESO: Chequeo Medico	
Edición No. 01			Pag 1 de 2




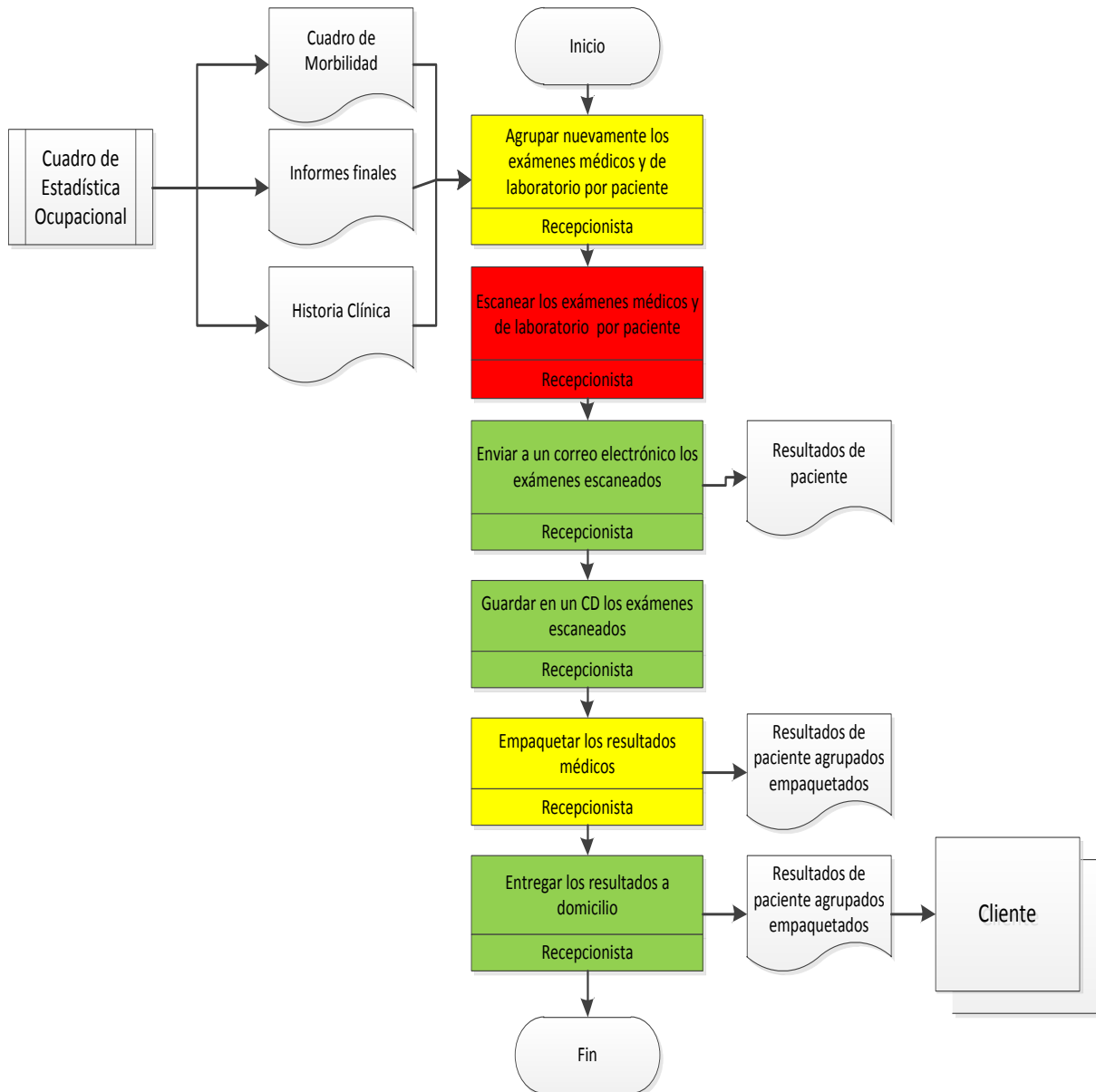
 <div>MEDICINA OCUPACIONAL SEGURIDAD INDUSTRIAL</div>		ANALISIS DE VALOR AGREGADO	
MACROPROCESO: Chequeo Medico			
CODIGO: CMO		PROCESO: Chequeo Medico	
Edición No. 01			Pag 2 de 2




 <div>MEDICINA OCUPACIONAL SEGURIDAD INDUSTRIAL</div>	ANALISIS DE VALOR AGREGADO	
MACROPROCESO: Evaluación y Entrega de Resultados Médicos		
CODIGO: ERM	PROCESO: Cuadro de Estadística Ocupacional	
Edición No. 01		Pag 1 de 1




 <div>MEDICINA OCUPACIONAL SEGURIDAD INDUSTRIAL</div>	ANALISIS DE VALOR AGREGADO	
MACROPROCESO: Evaluación y Entrega de Resultados Médicos		
CODIGO: ERM	PROCESO: Entrega de Resultados	
Edición No. 01		Pag 1 de 1

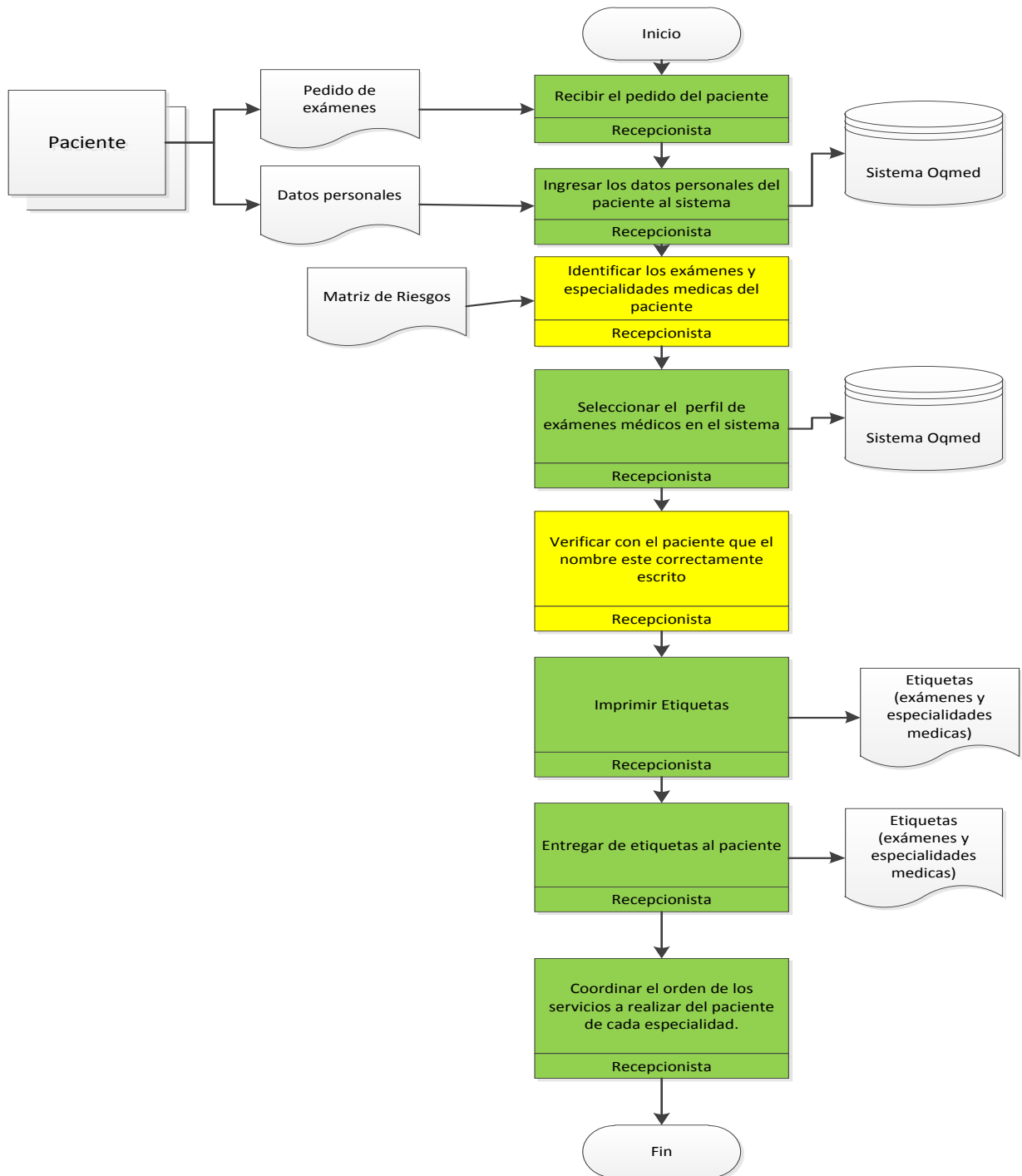


## ANEXO 3 DIAGRAMA DE FLUJO DE PROCESOS MEJORADOS

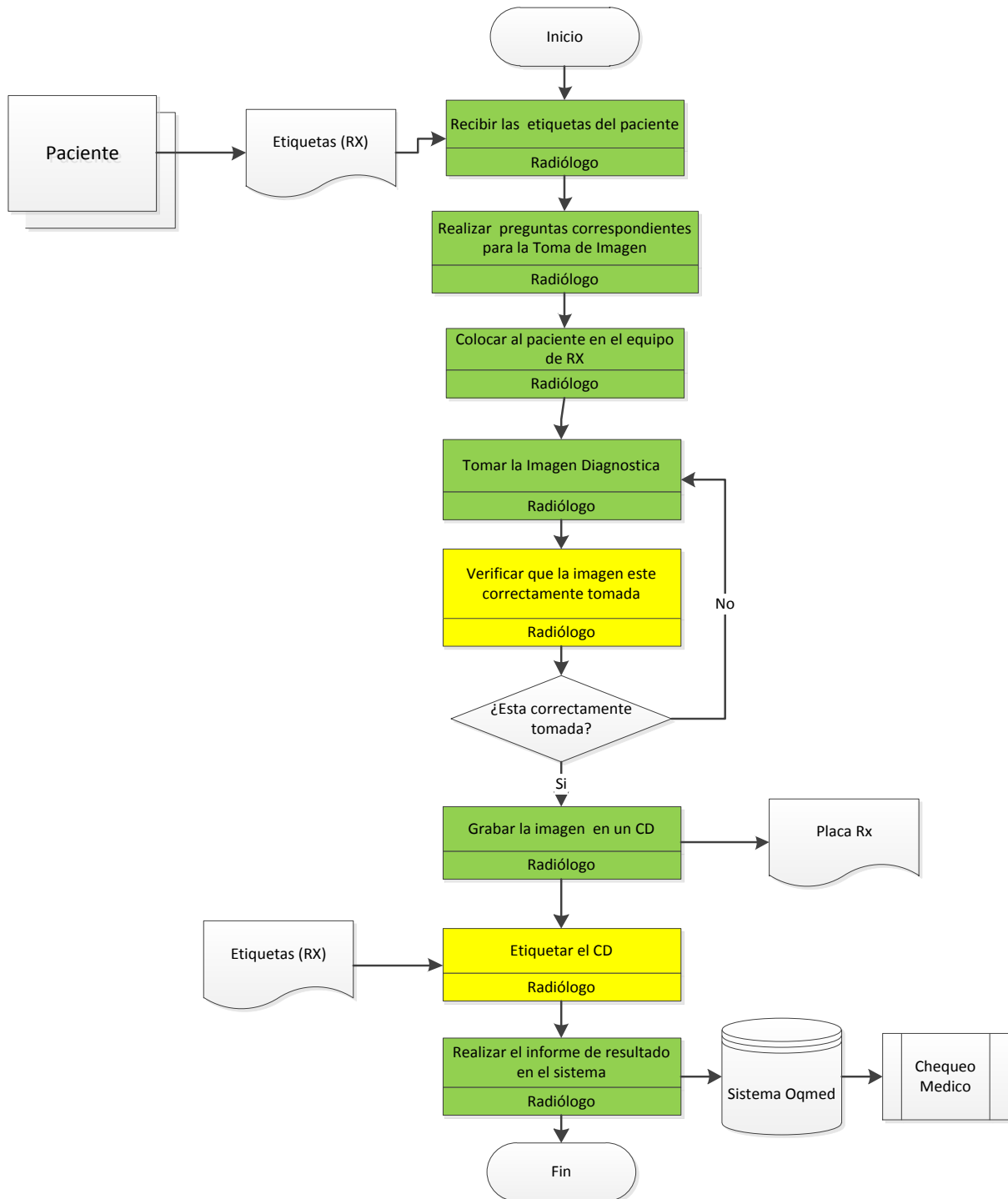
 <b>MEDICINA OCUPACIONAL SEGURIDAD INDUSTRIAL</b>	<b>DIAGRAMA DE PROCESOS MEJORADOS</b>
<b>MACROPROCESO: Identificación de Peligros y Evaluación de Riesgos</b>	
CODIGO: IPR	PROCESO: Identificación de Peligros y Evolución de Riesgos
Edición No. 01	
Pag 1 de 2	




 <div>MEDICINA OCUPACIONAL SEGURIDAD INDUSTRIAL</div>		DIAGRAMA DE PROCESOS MEJORADOS	
MACROPROCESO: Prestación de Servicio			
CODIGO: PRS-01		PROCESO: Recepción de Pacientes	
Edición No. 01			Pag 1 de 2

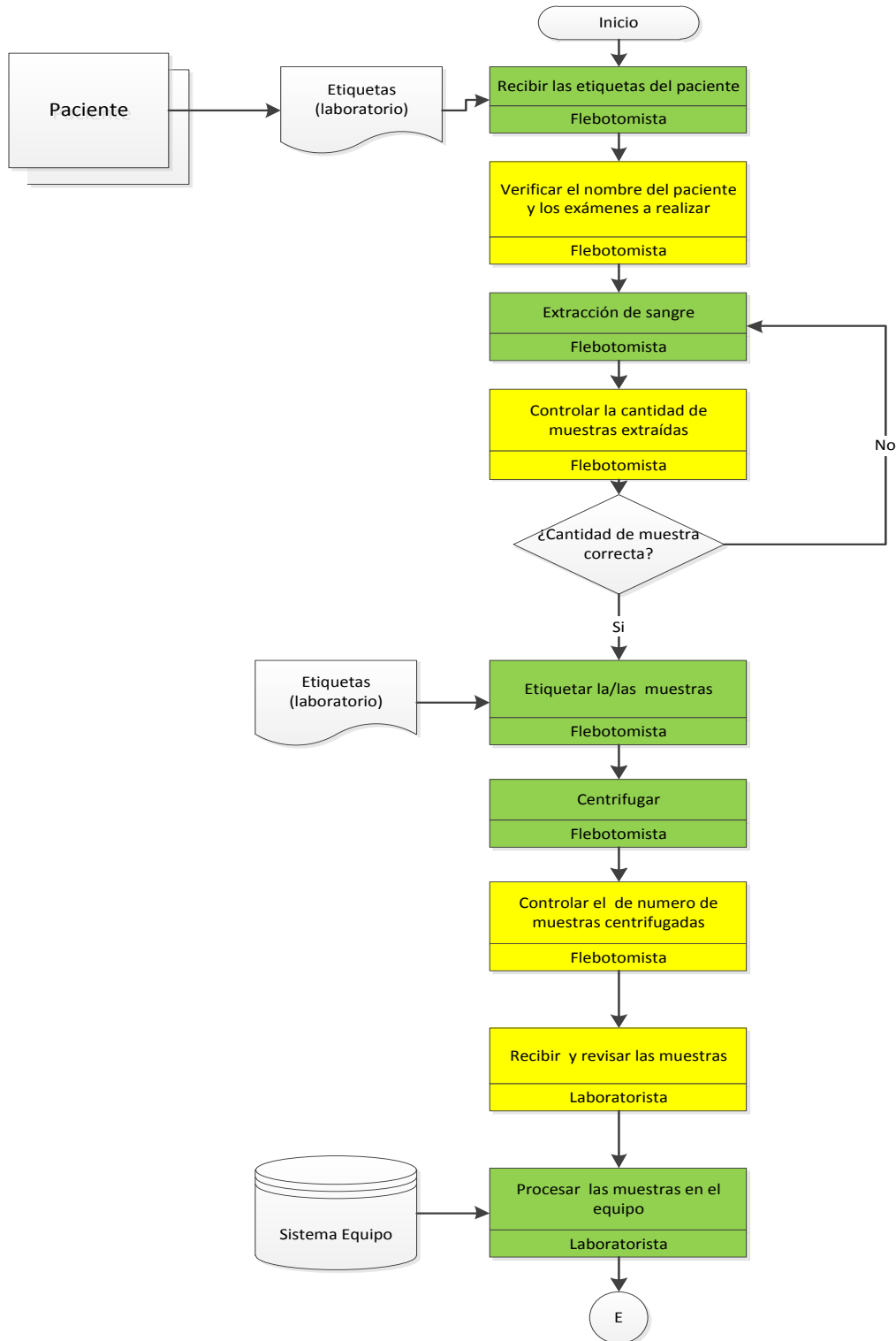



 <div>MEDICINA OCUPACIONAL SEGURIDAD INDUSTRIAL</div>	DIAGRAMA DE PROCESOS MEJORADOS	
MACROPROCESO: Prestación de Servicio		
CODIGO: PRS-02	PROCESO: Imagen Diagnóstica	
Edición No. 01		Pag 1 de 1

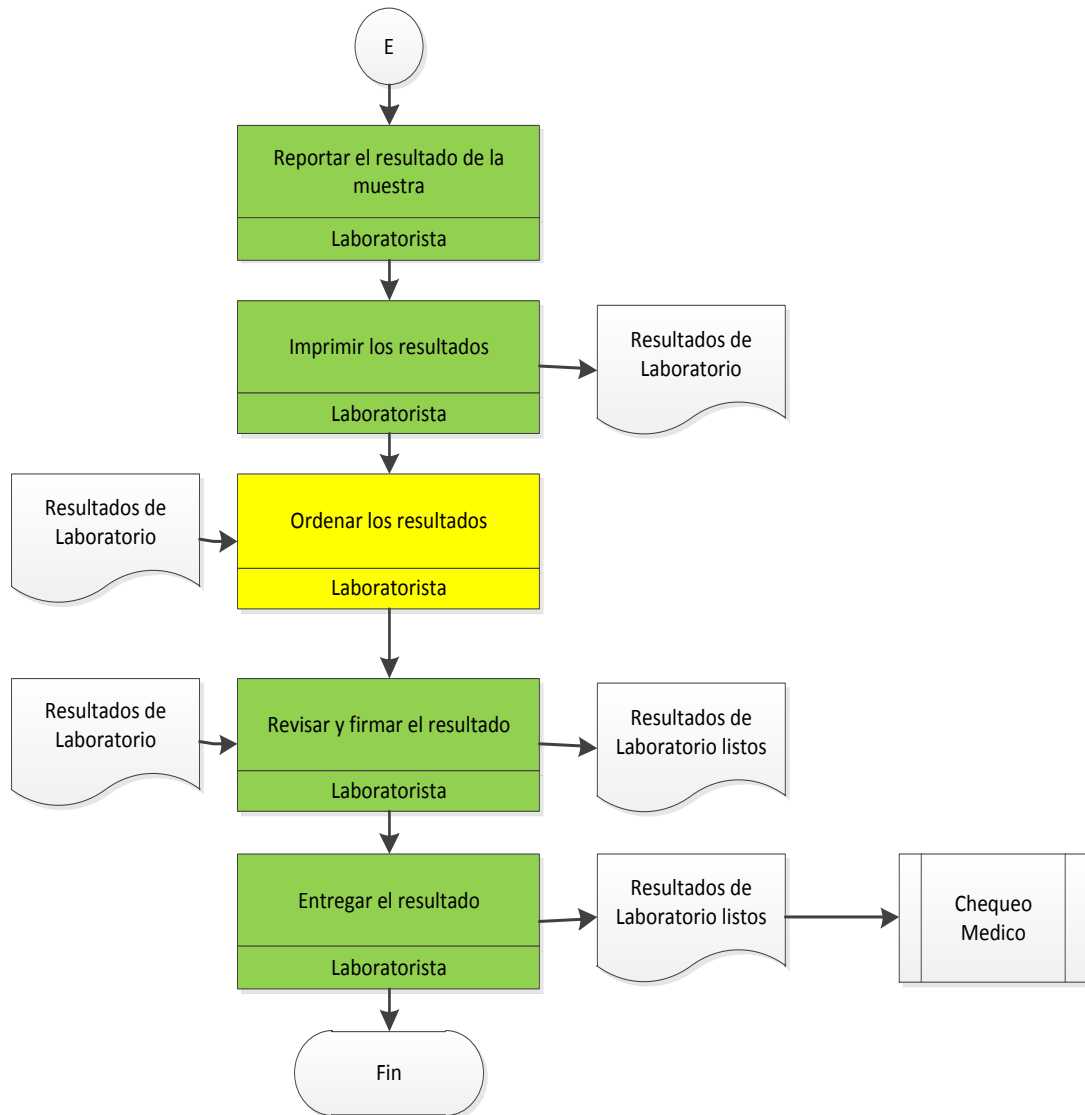





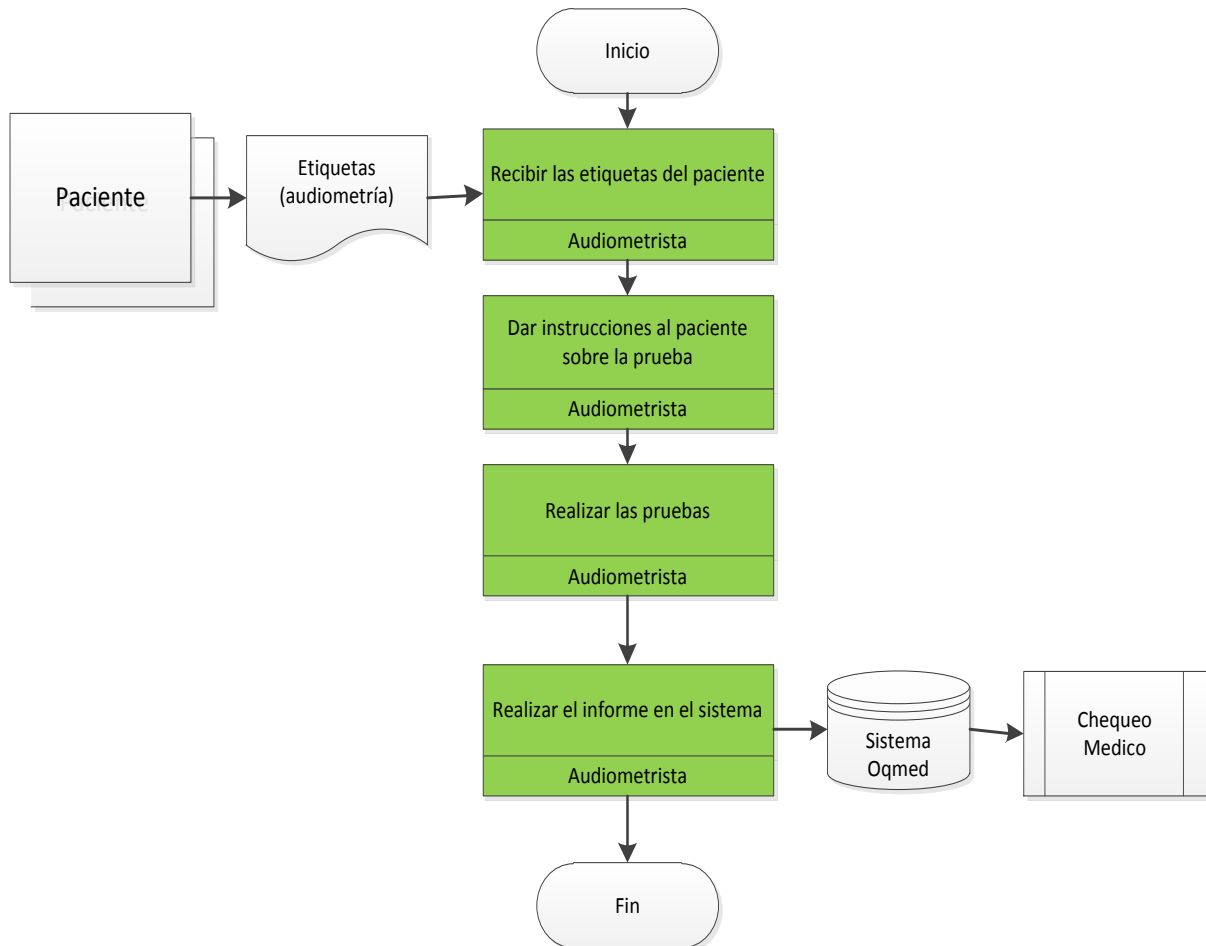
 <div>MEDICINA OCUPACIONAL SEGURIDAD INDUSTRIAL</div>	DIAGRAMA DE PROCESOS MEJORADOS	
MACROPROCESO: Prestación de Servicio		
CODIGO: PRS-03	PROCESO: Laboratorio Clinico	
Edición No. 01		Pag 1 de 2




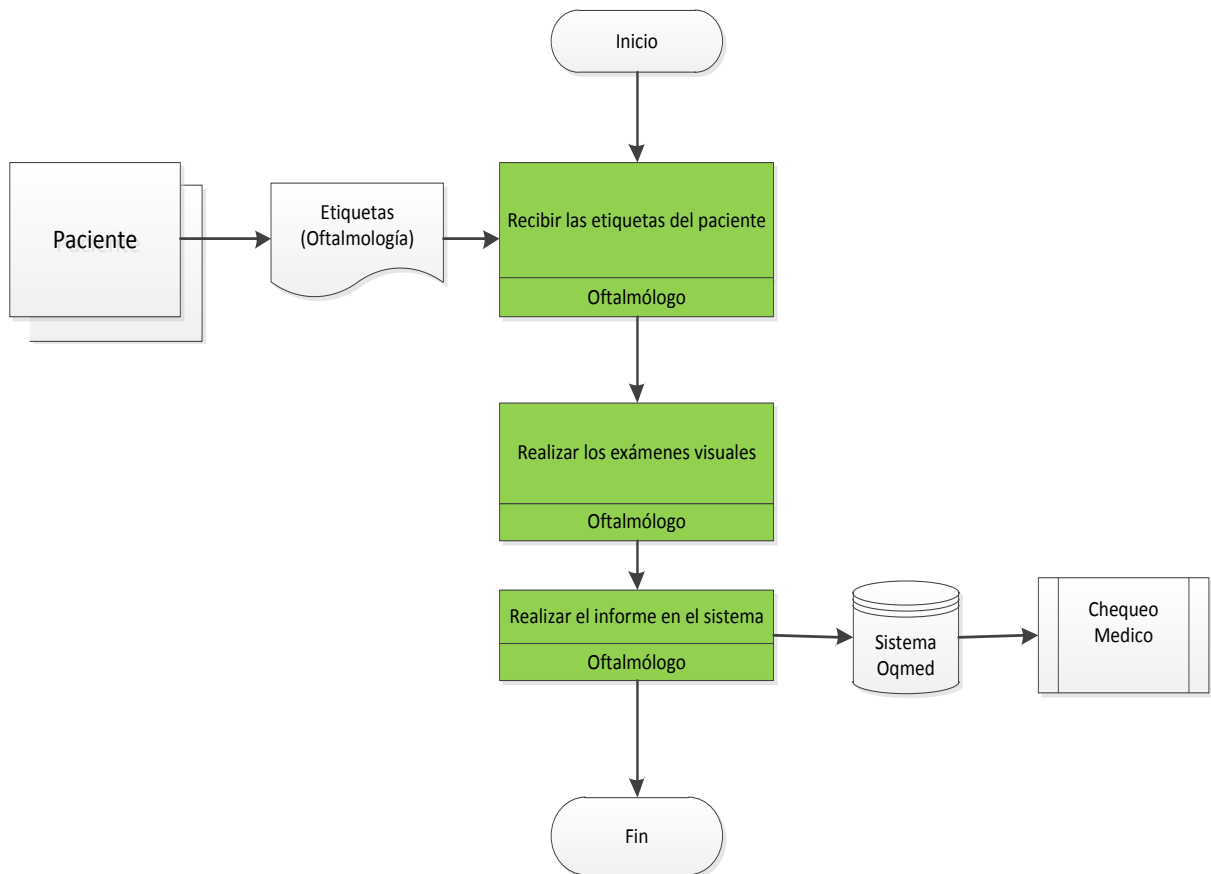
 <div>MEDICINA OCUPACIONAL SEGURIDAD INDUSTRIAL</div>	DIAGRAMA DE PROCESOS MEJORADOS	
MACROPROCESO: Prestación de Servicio		
CODIGO: PRS-03	PROCESO: Laboratorio Clinico	
Edición No. 01		Pag 2 de 2




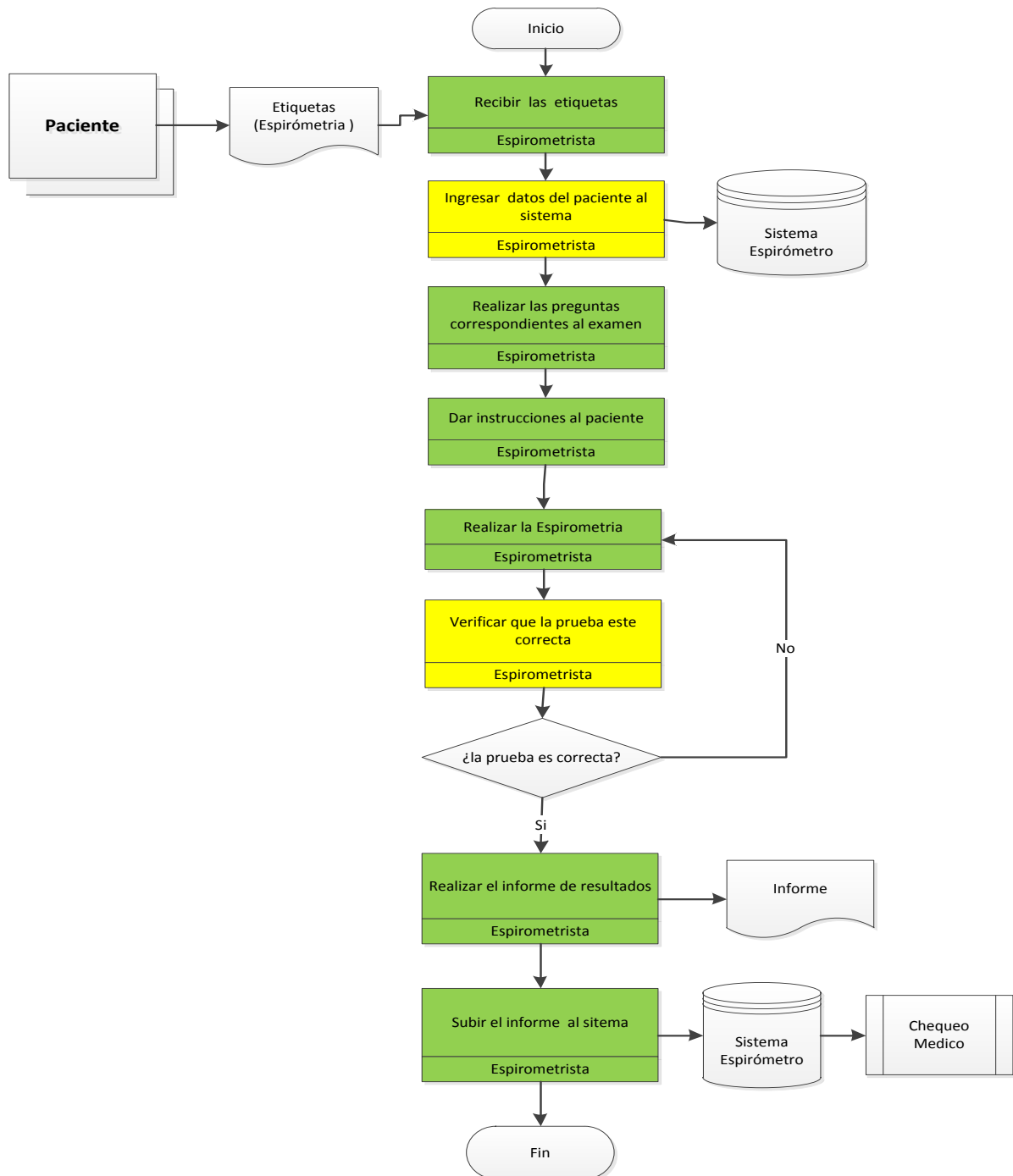
	<b>DIAGRAMA DE PROCESOS MEJORADOS</b>
<b>MACROPROCESO: Prestación de Servicio</b>	
CODIGO: PRS-04	<b>PROCESO: Audiometría</b>
Edición No. 01	
	Pag 1 de 1




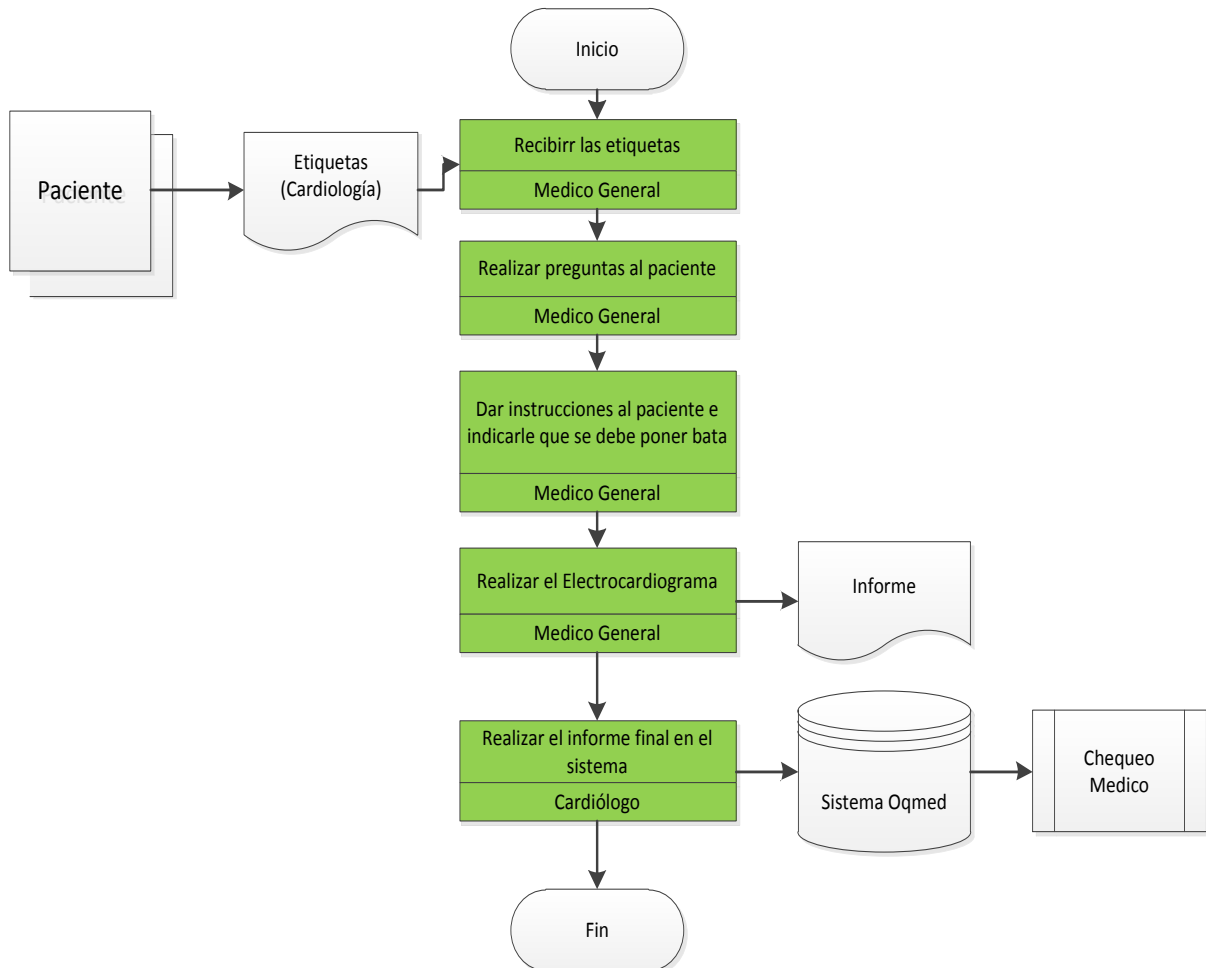
 <div>MEDICINA OCUPACIONAL SEGURIDAD INDUSTRIAL</div>		DIAGRAMA DE PROCESOS MEJORADOS	
MACROPROCESO: Prestación de Servicio			
CODIGO: PRS-05		PROCESO: Oftalmología/Optometría	
Edición No. 01			Pag 1 de 1




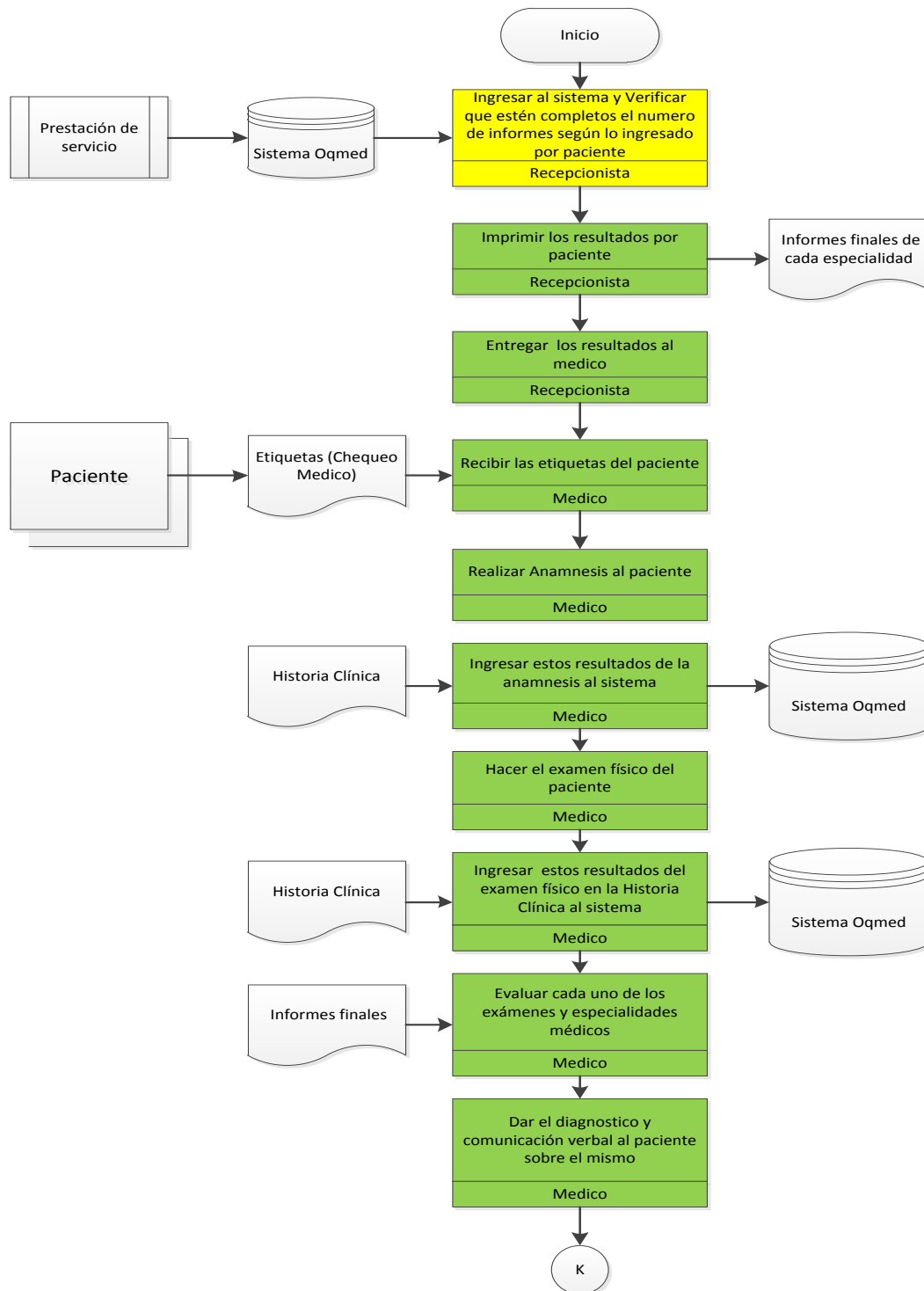
 <b>MEDICINA OCUPACIONAL SEGURIDAD INDUSTRIAL</b>	<b>DIAGRAMA DE PROCESOS MEJORADOS</b>
<b>MACROPROCESO: Prestación de Servicio</b>	
CODIGO: PRS-06	<b>PROCESO: Espirómetro</b>
Edición No. 01	
	Pag 1 de 1




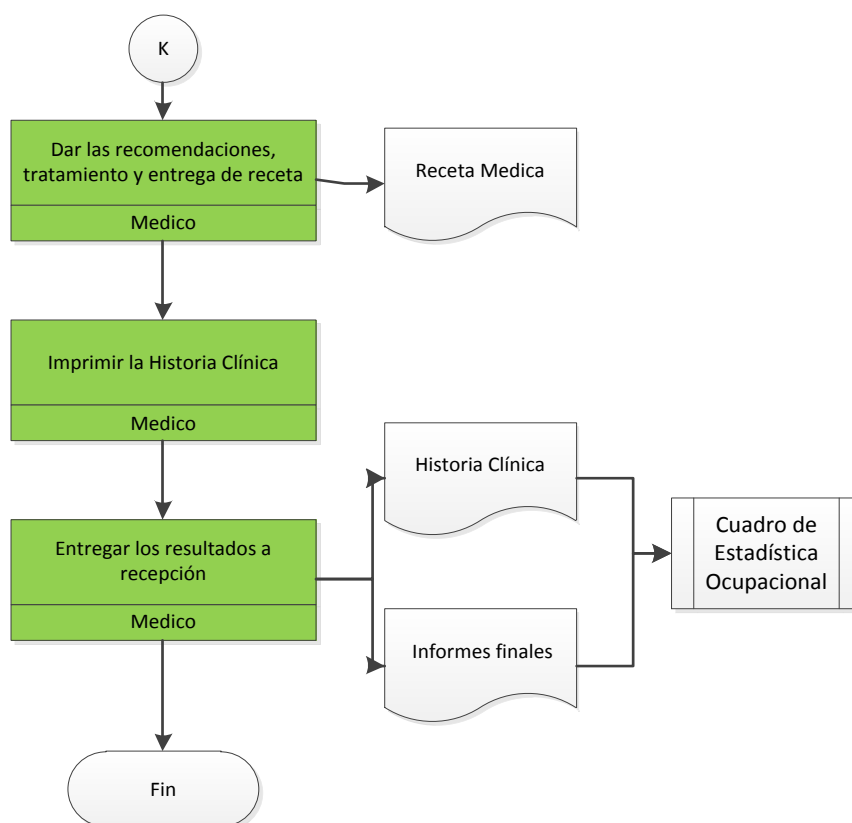
 <div>MEDICINA OCUPACIONAL SEGURIDAD INDUSTRIAL</div>	DIAGRAMA DE PROCESOS MEJORADOS		
MACROPROCESO: Prestación de Servicio			
CODIGO: PRS-07	PROCESO: Cardiología		
Edición No. 01			Pag 1 de 1




 <b>MEDICINA OCUPACIONAL SEGURIDAD INDUSTRIAL</b>	<b>DIAGRAMA DE PROCESOS MEJORADOS</b>
<b>MACROPROCESO: Chequeo Medico</b>	
CODIGO: CMO	<b>PROCESO: Chequeo Medico</b>
Edición No. 01	
	Pag 1 de 2

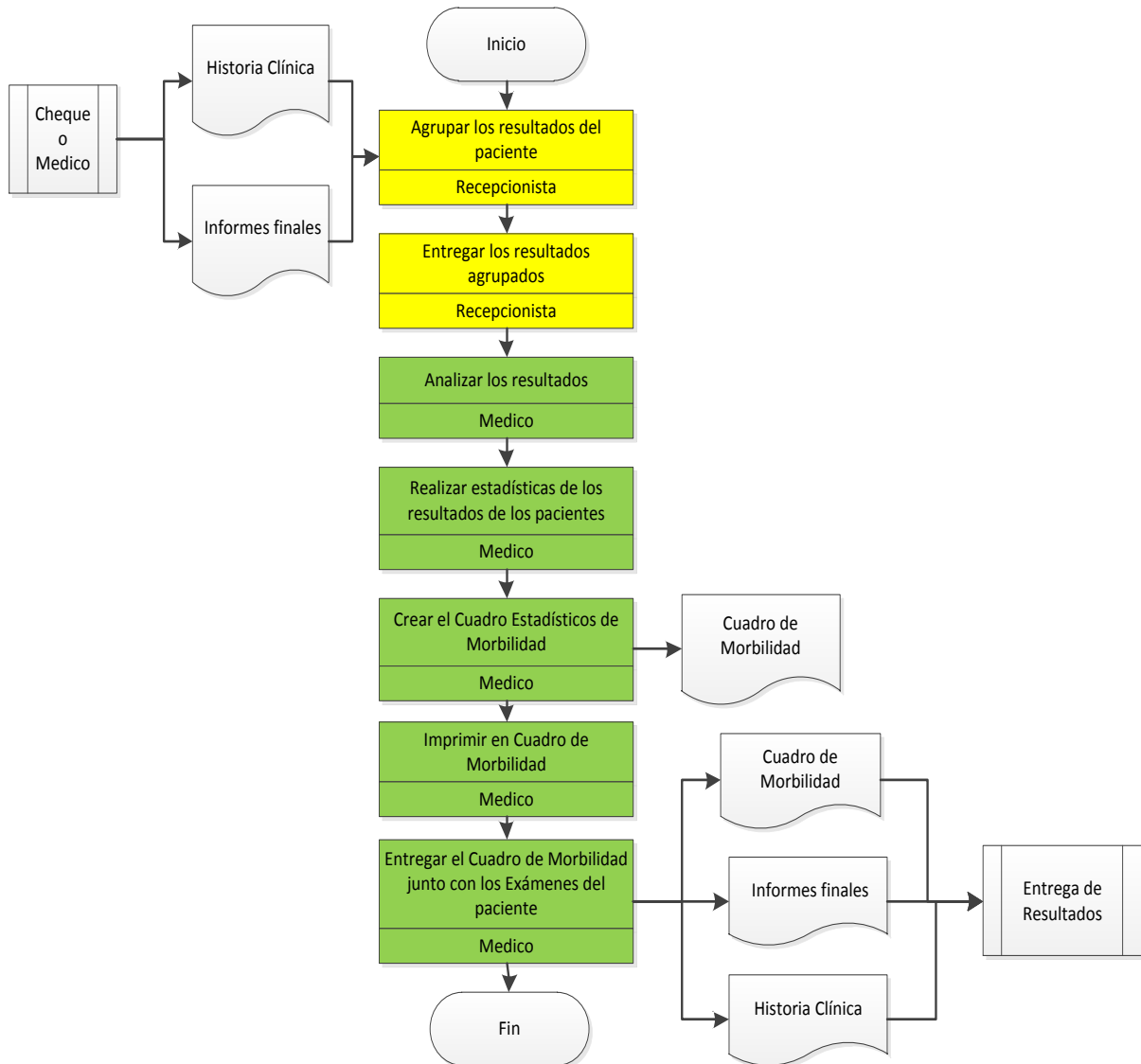



 <div>MEDICINA OCUPACIONAL SEGURIDAD INDUSTRIAL</div>		DIAGRAMA DE PROCESOS MEJORADOS	
MACROPROCESO: Chequeo Medico			
CODIGO: CMO	PROCESO: Chequeo Medico		
Edición No. 01			Pag 2 de 2

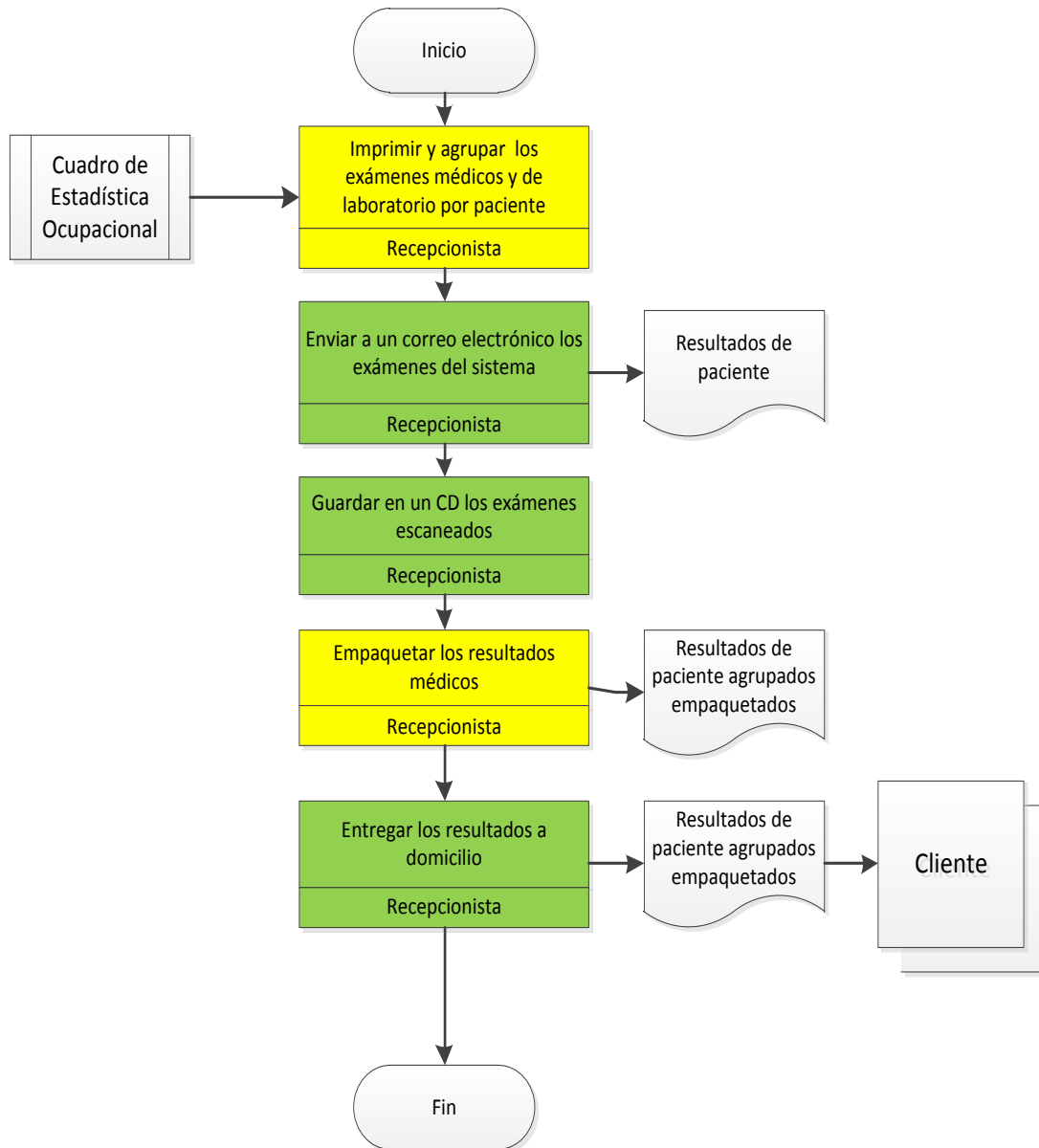





 <div>MEDICINA OCUPACIONAL SEGURIDAD INDUSTRIAL</div>		DIAGRAMA DE PROCESOS MEJORADOS	
MACROPROCESO: Evaluación y Entrega de Resultados Médicos			
CODIGO: ERM		PROCESO: Cuadro de Estadística Ocupacional	
Edición No. 01			Pag 1 de 1



 <div>MEDICINA OCUPACIONAL SEGURIDAD INDUSTRIAL</div>	DIAGRAMA DE PROCESOS MEJORADOS	
MACROPROCESO: Evaluación y Entrega de Resultados Médicos		
CODIGO: ERM	PROCESO: Entrega de Resultados	
Edición No. 01		Pag 1 de 1



## ANEXO 4 DEFINICIÓN DE PROCEDIMIENTOS PROPUESTOS

		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
CÓDIGO:	Macroproceso:		
IPR	Identificación de Peligros y Evaluación de Riesgos		
Subproceso:	Identificación de Peligros y Evaluación de Riesgos		
Edición No. 01			Pág. 1 de 4

### 1. PROPOSITO

Agrupar toda la información sobre los peligros y riesgos ocupacionales presentes en las actividades económicas, procesos, instalaciones y servicios relacionados a la empresa (cliente) para definir el perfil de la evaluación médico ocupacional para la vigilancia de la salud del capital humano.

### 2. ALCANCE


Este proceso empieza después de que se haya llegado a un acuerdo con el cliente y termina con la ejecución del mismo al momento que se tiene identificado cada uno de los peligros y riesgos en los puestos de trabajo de la empresa o cliente.

### 3. LIDER DEL PROCESO

Medico Ocupacional

### 4. DEFINICIONES


**Riesgo Laboral.-** Se denomina riesgo laboral a los peligros existentes en las tarea laboral que puede provocar accidentes o cualquier tipo de siniestros que, a su vez, sean factores que puedan provocarnos heridas, daños físicos o psicológicos, traumatismos, etc.

		<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	
<b>CÓDIGO:</b>	<b>Macroproceso:</b>		
<b>IPR</b>	<b>Identificación de Peligros y Evaluación de Riesgos</b>		
<b>Subproceso:</b>	<b>Identificación de Peligros y Evaluación de Riesgos</b>		
<b>Edición No. 01</b>			<b>Pág. 2 de 4</b>

**Agentes contaminantes químicos, físicos y biológicos.**-Se considera contaminante toda materia, sustancia, energía, organismo vivo o sus derivados que al incorporarse a los componentes del ambiente, alteran sus características, dañando los bienes o perjudicando la salud de las personas.

## 5. POLITICAS

- La identificación de peligros y la evaluación de riesgos laborales durara máximo un día laboral, si no es posible que el medico ocupacional conozca las características de las instalaciones, los equipos de trabajo existentes, los agentes contaminantes químicos, físicos y biológicos presentes o empleados en el trabajo, la propia organización, tendrá que asesorarse con el medico ocupacional de la empresa (cliente) para informarse.
- La Matriz de Exámenes Médicos Ocupacionales debe ser entregada al gerente de operaciones 48 horas después de la identificación de peligros y la evaluación de riesgos laborales realizadas por el médico.
- La Matriz de Exámenes Médicos Ocupacionales será entregada al cliente al siguiente día de haber sido analizada por el gerente de operaciones.

		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
CÓDIGO:	Macroproceso:		
IPR	Identificación de Peligros y Evaluación de Riesgos		
Subproceso:	Identificación de Peligros y Evaluación de Riesgos		
Edición No. 01			Pág. 3 de 4


## 6. INDICADORES

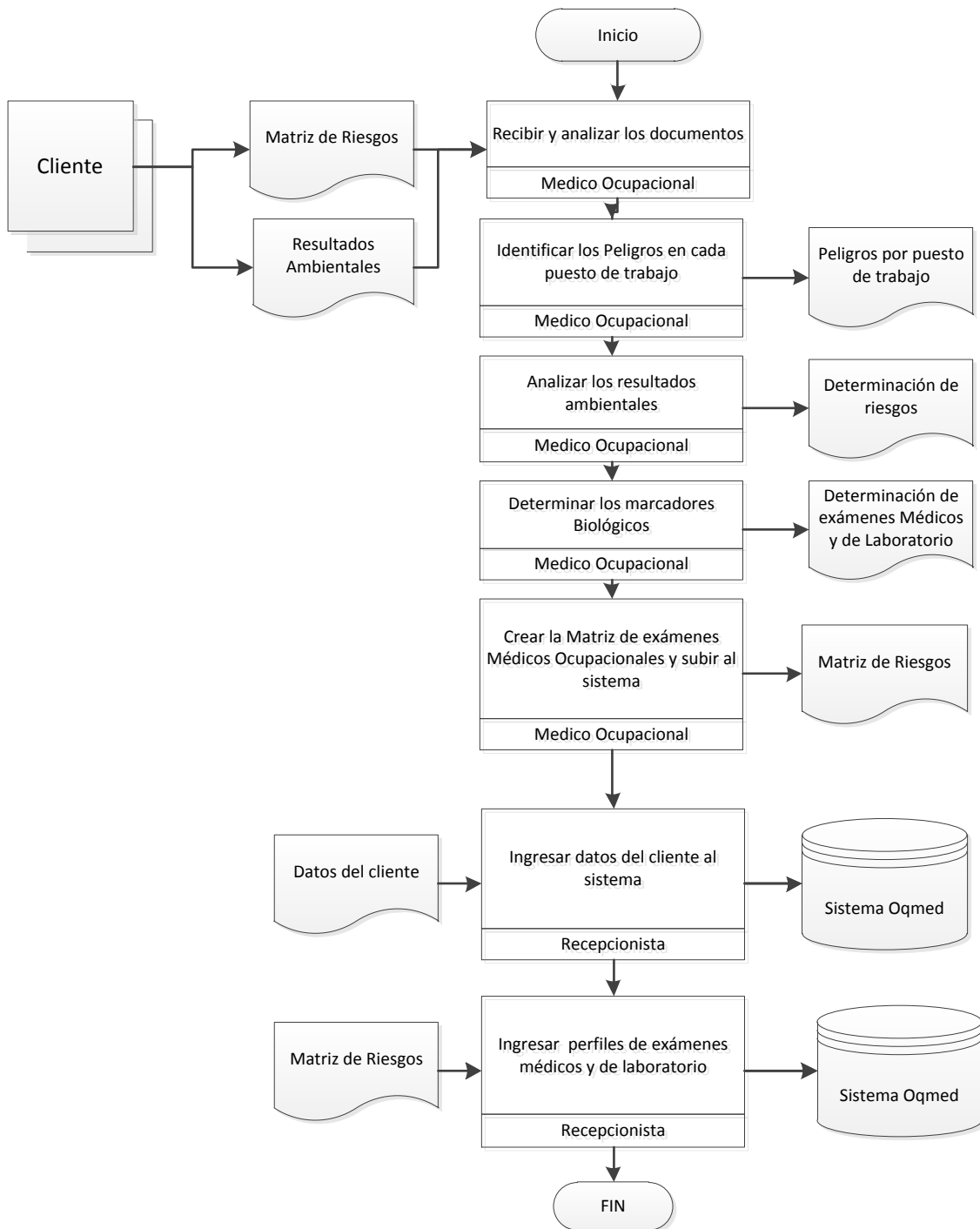
<b>NOMBRE</b>	<b>Identificación de Riesgos</b>			
<b>CÓDIGO</b>	<b>I1</b>			
<b>DESCRIPCIÓN</b>	Mide el porcentaje de riesgos identificados por el Médico Ocupacional.			
<b>FÓRMULA DE CÁLCULO</b>	<b>RESPONSABLE DEL INDICADOR</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>ESTANDAR</b>	<b>RESPONSABLE DEL ANÁLISIS</b>
(No de riesgos identificados)/ (No. De riesgos totales)* 100	Medico Ocupacional	Semestral	90%	Gerente General

## 7. DOCUMENTOS

<b>DOCUMENTOS</b>	
<b>Código</b>	<b>Nombre</b>
MR	Matriz de Riesgos
RA	Resultados Ambientales

<b>Líder del Proceso</b>	<b>Responsable de Gestión por Procesos</b>	<b>Jefe de Área</b>
Fecha:	Fecha:	Fecha:

 <b>MEDICINA OCUPACIONAL SEGURIDAD INDUSTRIAL</b>	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	
<b>MACROPROCESO: Identificación de Peligros y Evaluación de Riesgos</b>		
<b>CODIGO: PRS-02</b>	<b>PROCESO: Identificación de Peligros y Evaluación de Riesgos</b>	
<b>Edición No. 01</b>		<b>Pag 4 de 4</b>



		<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	
<b>CÓDIGO:</b>	<b>Macroproceso:</b>		
<b>PRS-01</b>	<b>Prestación de servicio</b>		
<b>Subproceso:</b>	<b>Recepción del Paciente</b>		
<b>Edición No. 01</b>			<b>Pág. 1 de 4</b>

## 1. PROPÓSITO

Acoger al cliente para ingresarle al sistema con todos sus datos e informarle de los exámenes y especialidades médicas que le fueron asignadas según su el análisis de riesgos.

## 2. ALCANCE

Este proceso comienza cuando exista un contrato de prestación de servicios con el cliente y ya se haya creado e ingresado los perfiles médicos de los pacientes en el sistema y finaliza el momento que está coordinado la realización de los respectivos exámenes del paciente.

## 3. LIDER DEL PROCESO

Recepcionista

## 4. DEFINICIONES

**Exámenes médicos y especialidades:** se refiere a todos los exámenes de laboratorio clínico con que cuenta Oqmed y las especialidades que son Audiometría, Espirometría, Imagen diagnostica, Cardiología, Oftalmología.

		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
CODIGO:  PRS-01	Macroproceso:  Prestación de servicio		
Subproceso:	Recepción del Paciente		
Edición No. 01			Pág. 2 de 4

**Contrato de prestación de servicio.-** es el contrato en virtud del cual el profesional se obliga a efectuar un trabajo que requiere para su realización, preparación técnica y en ocasiones título profesional a favor de otra persona llamada cliente, a cambio de una remuneración.

## 5. POLÍTICAS

- Para iniciar con este proceso el recepcionista debe asegurarse que este realizado el correspondiente contrato.
- Los datos del paciente al momento del ingreso al sistema deben estar completos y correctamente escritos por parte del recepcionista.
- El recepcionista es el responsable de cuestionar al paciente cualquier tipo de enfermedad que pueda afectar a la realización de los exámenes médicos y especialidades.



		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
CODIGO:	Macroproceso:		
PRS-01	Prestación de servicio		
Subproceso:	Recepción del Paciente		
Edición No. 01			Pág. 3 de 4


## 6. INDICADORES

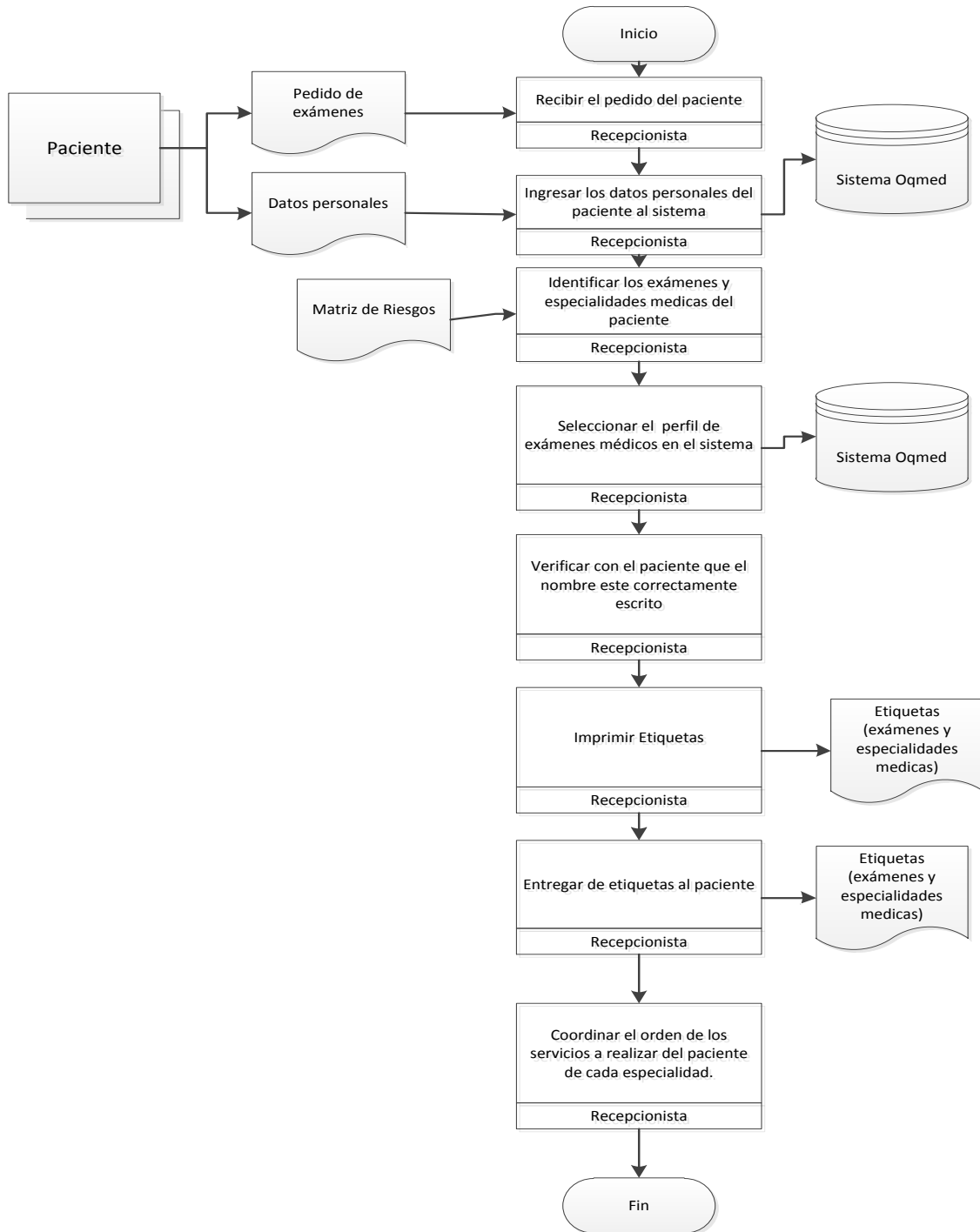
<b>NOMBRE</b>	<b>Recepción de paciente</b>			
<b>CÓDIGO</b>	I2			
<b>DESCRIPCIÓN</b>	Calcula el porcentaje de datos correctamente escritos por parte del recepcionista.			
<b>FÓRMULA DE CÁLCULO</b>	<b>RESPONSABLE DEL INDICADOR</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>ESTANDAR</b>	<b>RESPONSABLE DEL ANÁLISIS</b>
(No. Datos ingresados correctamente)/ (No. de datos totales ingresados)* 100	Recepcionista	Semestral	95%	Gerente General

## 7. DOCUMENTOS

<b>DOCUMENTOS</b>	
<b>Código</b>	<b>Nombre</b>
PE	Pedido de exámenes

<b>Líder del Proceso</b>	<b>Responsable de Gestión por Procesos</b>	<b>Jefe de Área</b>
Fecha:	Fecha:	Fecha:

 <b>MEDICINA OCUPACIONAL SEGURIDAD INDUSTRIAL</b>	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>
<b>MACROPROCESO: Prestación de Servicio</b>	
<b>CODIGO: PRS-01</b>	<b>PROCESO: Recepción de Pacientes</b>
<b>Edición No. 01</b>	<b>Pag 4 de 4</b>



		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
CÓDIGO:  PRS-02	Macroproceso:  Prestación de servicio		
Subproceso:	Imagen Diagnóstica		
Edición No. 01			Pág. 1 de 4

## 1. PROPÓSITO

Emitir imágenes en medio magnético para realizar un diagnóstico de la enfermedad o problema de salud la que ubicara en la historia clínica del paciente de forma digital.

## 2. ALCANCE

La realización de la imagen diagnostica empieza una vez que se haya ingresado correctamente los datos del paciente al sistema y tenga las respectivas etiquetas, y finaliza una vez realizado el informe en el sistema con el respaldo de la placa digital.

## 3. LIDER DEL PROCESO

Radiólogo

## 4. DEFINICIONES

**Medio magnético:** un medio magnético es un dispositivo que almacena la información en por medio de ondas magnéticas. Son medios magnéticos los discos duros, discos de 3 1/2, cintas de audio o casetes.

		<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	
<b>CÓDIGO:</b>  PRS-02	<b>Macroproceso:</b>  Prestación de servicio		
<b>Subproceso:</b>	<b>Imagen Diagnóstica</b>		
<b>Edición No. 01</b>			<b>Pág. 2 de 4</b>

## 5. POLÍTICAS

- El radiólogo deberá preguntar al paciente si está embarazada o con síntomas de embarazo antes del procedimiento ya que puede ser un causal de riesgo de complicación, si se encuentra embarazada firmara la autorización para la realización de la radiografía caso contrario no se procede.
- El radiólogo debe asegurarse que la placa del paciente este bien tomada antes de grabar la imagen.
- Antes de cada procedimiento deben seguirse siempre los ordenamientos de seguridad para las radiaciones
- El informe se encontrara listo y subido al sistema 24 horas después de la toma de la imagen diagnostica del paciente.

		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
CÓDIGO:  PRS-02	Macroproceso:  Prestación de servicio		
Subproceso:	Imagen Diagnostica		
Edición No. 01			Pág. 3178 de 4


## 6. INDICADORES

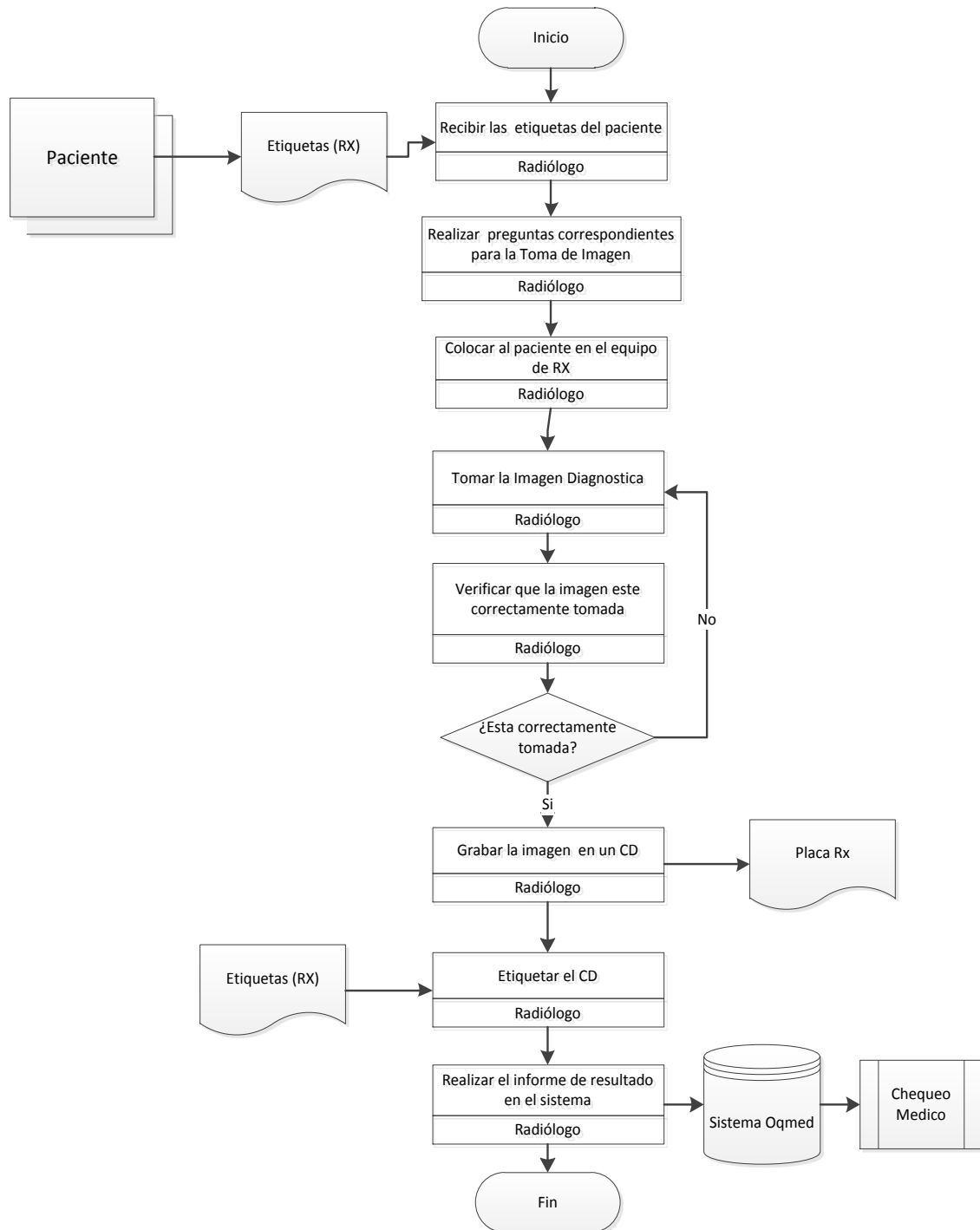
NOMBRE	Imagen Diagnostica			
CÓDIGO	I3			
DESCRIPCIÓN	Calcula el porcentaje de imágenes correctamente tomadas al paciente por el radiólogo.			
FÓRMULA DE CÁLCULO	RESPONSABLE DEL INDICADOR	FRECUENCIA	ESTANDAR	RESPONSABLE DEL ANÁLISIS
(No. de imágenes diagnosticas correctas)/ (No. total de imágenes diagnosticas tomadas)*100	Radiólogo	Mensual	95%	Gerente General

## 7. DOCUMENTOS

DOCUMENTOS	
Código	Nombre
ETQ-02	Etiquetas

Líder del Proceso	Responsable de Gestión por Procesos	Jefe de Área
Fecha:	Fecha:	Fecha:

 <b>MEDICINA OCUPACIONAL SEGURIDAD INDUSTRIAL</b>	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>
<b>MACROPROCESO: Prestación de Servicio</b>	
CODIGO: PRS-02	<b>PROCESO: Imagen Diagnóstica</b>
Edición No. 01	Pag 4 de 4



		<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	
<b>CÓDIGO:</b>  PRS-03	<b>Macroproceso:</b>  Prestación de servicio		
<b>Subproceso:</b>	Laboratorio Clínico		
Edición No. 01			Pág. 1 de 5

## 1. PROPÓSITO

Ayudar a confirmar o descartar un diagnóstico del paciente y registrarlo en la historia clínica del mismo.

## 2. ALCANCE

La realización de exámenes de laboratorio empieza una vez que se haya ingresado correctamente los datos del paciente al sistema y tenga las respectivas etiquetas, finaliza cuando los exámenes son revisados por el/la laboratorista y entregados al recepcionista.

## 3. LIDER DEL PROCESO

Laboratorista

## 4. DEFINICIONES

**Centrifugación:** es un método por el cual se pueden separar sólidos de líquidos de diferente densidad mediante una fuerza giratoria. La fuerza centrífuga es provista por una máquina llamada centrifugadora.

		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
CÓDIGO:  PRS-03	Macroproceso:  Prestación de servicio		
Subproceso:	Laboratorio Clínico		
Edición No. 01			Pág. 2 de 5

**Extracción de sangre:** es un procedimiento médico muy usual, para la detección de posibles enfermedades al realizar los oportunos análisis a la muestra de sangre obtenida.

## 5. POLÍTICAS

- Las condiciones que el paciente debe tomar en cuenta antes de realizarse los exámenes de laboratorio deben ser comunicada 48 horas antes de la atención.
- Antes de proceder con los exámenes el recepcionista es el responsable de verificar que el paciente haya cumplido con las condiciones comunicadas, si el paciente no lo ha hecho se deberá notificar con la empresa a la que pertenece para la cancelación o autorización del proceso de laboratorio clínico.
- Los resultados de laboratorio deben ser entregados cuatro horas después de la extracción de sangre y/o la toma de muestras.



		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
CÓDIGO:	Macroproceso:		
PRS-03	Prestación de servicio		
Subproceso:	Laboratorio Clínico		
Edición No. 01			Pág. 3 de 5


## 6. INDICADORES

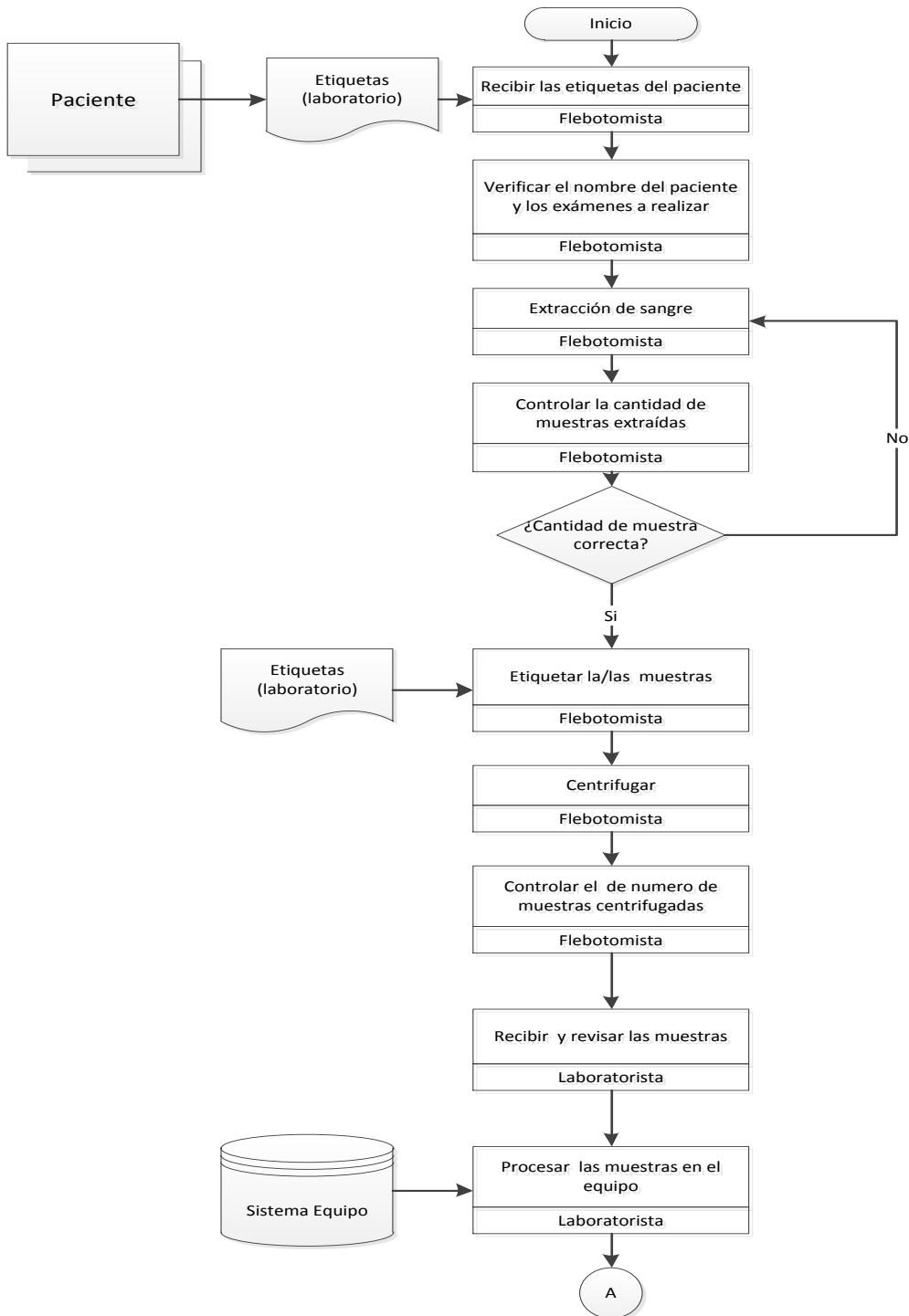
<b>NOMBRE</b>	<b>Laboratorio</b>			
<b>CÓDIGO</b>	I4			
<b>DESCRIPCIÓN</b>	Calcula el porcentaje de exámenes correctamente realizados por parte del laboratorista.			
<b>FÓRMULA DE CÁLCULO</b>	<b>RESPONSABLE DEL INDICADOR</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>ESTANDAR</b>	<b>RESPONSABLE DEL ANÁLISIS</b>
(No. de exámenes correctamente realizados)/ (No. total de exámenes realizados)*100	Laboratorista	Mensual	95%	Gerente General


## 7. DOCUMENTOS

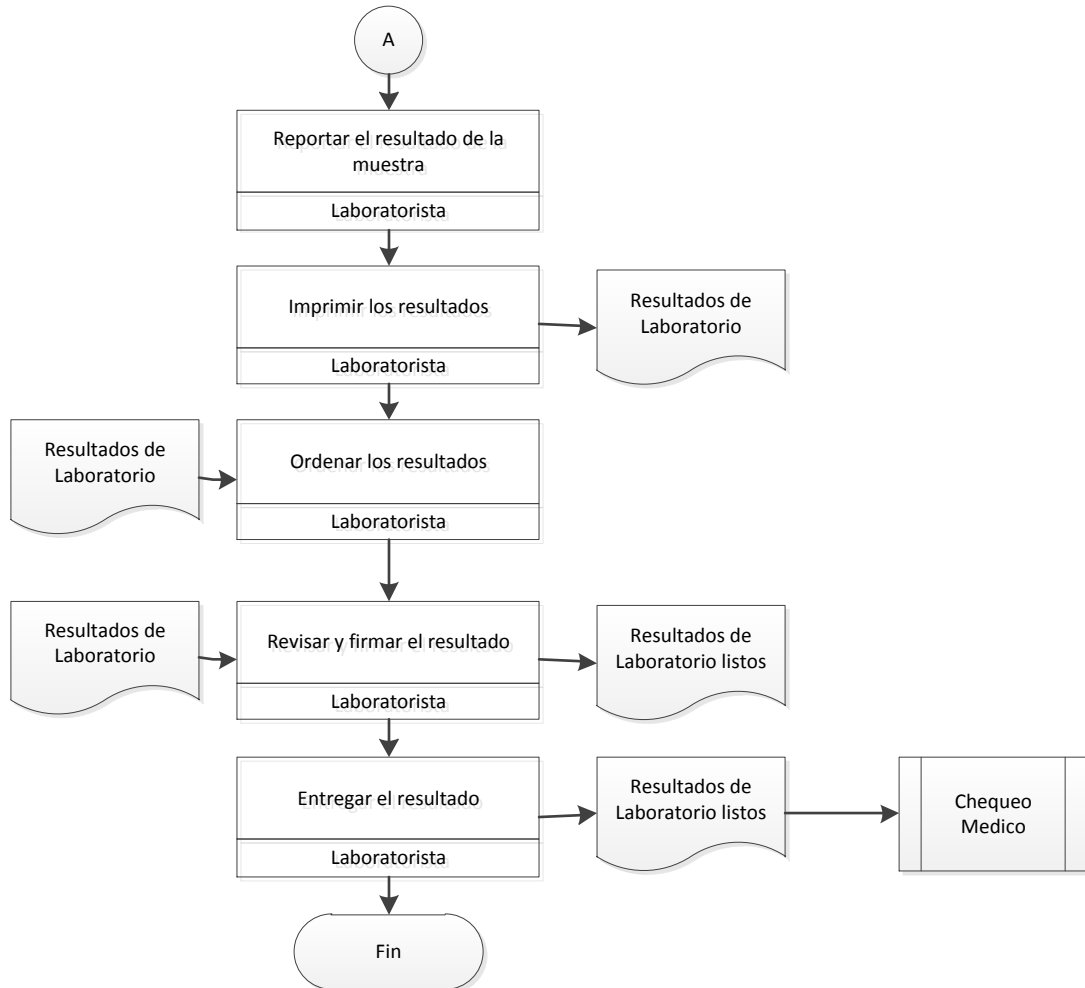
<b>DOCUMENTOS</b>	
<b>Código</b>	<b>Nombre</b>
ETQ-03	Etiquetas

<b>Líder del Proceso</b>	<b>Responsable de Gestión por Procesos</b>	<b>Jefe de Área</b>
Fecha:	Fecha:	Fecha:

 <b>MEDICINA OCUPACIONAL SEGURIDAD INDUSTRIAL</b>	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	
<b>MACROPROCESO: Prestación de Servicio</b>		
<b>CODIGO: PRS-03</b>	<b>PROCESO: Laboratorio Clínico</b>	
<b>Edición No. 01</b>		<b>Pag 4 de 5</b>



 <div>MEDICINA OCUPACIONAL SEGURIDAD INDUSTRIAL</div>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
MACROPROCESO: Prestación de Servicio		
CODIGO: PRS-03	PROCESO: Laboratorio Clinico	
Edición No. 01		Pag 5 de 5



		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
CÓDIGO:  PRS-04	Macroproceso:  Prestación de servicio		
Subproceso:	Audiometría		
Edición No. 01			Pág. 1 de 4

## 1. PROPÓSITO

Realizar una valoración precisa de la audición, para determinar si el paciente oye bien o no, aportándonos información adicional sobre el problema subyacente, posible causante de la pérdida auditiva y así poderlo registrar en la historia clínica del paciente.

## 2. ALCANCE

La realización del examen audiométrico inicia una vez que se haya ingresado correctamente los datos del paciente al sistema y tenga las respectivas etiquetas, y finaliza cuando el Audiometrista ingresa el informe en el sistema.

## 3. LIDER DEL PROCESO

Audiometrista

## 4. DEFINICIONES

**Valoración de la audición:** La evaluación auditiva se realiza a través de una serie de exámenes que nos permiten determinar el grado de pérdida auditiva y la localización del problema.

		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
CÓDIGO:  PRS-04	Macroproceso:  Prestación de servicio		
Subproceso:	Audiometría		
Edición No. 01			Pág. 2186 de 4

**Subyacente:** es estar echado o tendido debajo; estar debajo de; estar sometido o subordinado a.

## 5. POLÍTICAS

- Antes de la realización de la prueba auditiva el Audiometrista debe verificar que el equipo se encuentre correctamente instalado, para que el resultado se verídico
- El informe de la audiometría debe estar listo y subido al sistema 24 horas después de la realización de las pruebas realizadas al paciente.

		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
CÓDIGO:  PRS-04	Macroproceso:  Prestación de servicio		
Subproceso:	Audiometría		
Edición No. 01			Pág. 3187 de 4


## 6. INDICADORES

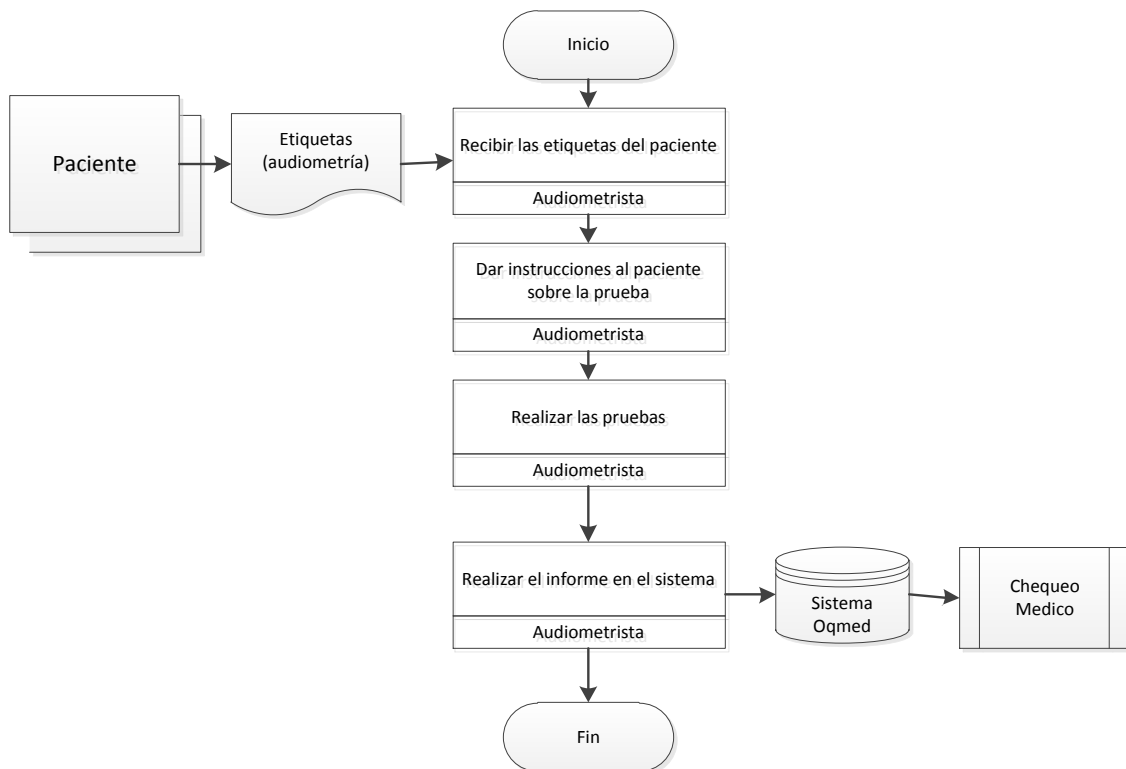
<b>NOMBRE</b>	Audiometría			
<b>CÓDIGO</b>	I5			
<b>DESCRIPCIÓN</b>	Calcula el porcentaje de exámenes correctamente realizados por parte del Audiometrista.			
<b>FORMULA DE CÁLCULO</b>	<b>RESPONSABLE DEL INDICADOR</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>ESTANDAR</b>	<b>RESPONSABLE DEL ANÁLISIS</b>
(No. de informes correctamente realizados)/ (No. total de informes realizados)*100	Audiometrista	Mensual	95%	Gerente General

## 7. DOCUMENTOS

<b>DOCUMENTOS</b>	
<b>Código</b>	<b>Nombre</b>
ETQ-04	Etiquetas

<b>Líder del Proceso</b>	<b>Responsable de Gestión por Procesos</b>	<b>Jefe de Área</b>
Fecha:	Fecha:	Fecha:

 <div>MEDICINA OCUPACIONAL SEGURIDAD INDUSTRIAL</div>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		
MACROPROCESO: Prestación de Servicio			
CODIGO: PRS-04	PROCESO: Audiometría		
Edición No. 01			Pag 4 de 4



		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
CÓDIGO:  PRS-05	Macroproceso:  Prestación de servicio		
Subproceso:	Optometría/Oftalmología		
Edición No. 01			Pág. 1 de 4

### 1. PROPÓSITO

Permite el diagnóstico de las enfermedades del globo ocular, la musculatura ocular, sistema lagrimal, párpados, prevención y sus tratamientos.

### 2. ALCANCE

Este proceso empieza cuando se haya ingresado correctamente los datos del paciente al sistema y tenga las respectivas etiquetas, y finaliza cuando el Optometrista/oftalmólogo realiza el informe del paciente en el sistema.

### 3. LIDER DEL PROCESO

Optometrista/Oftalmólogo

### 4. DEFINICIONES

**Globo ocular:** Órgano de la vista compuesto principalmente del iris, del cristalino, de la pupila y de la córnea.

**Musculatura ocular:** son aquellos que se encargan de movilizar el ojo en las diferentes posiciones de mirada.



		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
CÓDIGO:	Macroproceso:		
PRS-05	Prestación de servicio		
Subproceso:	Optometría/Oftalmología		
Edición No. 01			Pág. 2 de 4

**Optómetras:** son profesionales de la salud que brindan atención primaria de visión que van desde pruebas y corrección de la visión, a diagnóstico, tratamiento y manejo de cambios de la visión.

**Oftalmólogos:** medico de los ojos – es un doctor en medicina u osteopatía que se especializa en los ojos y en la vista, realizan el tratamiento de las infecciones y otros trastornos oculares, las alteraciones de refracción, así como la prevención de la ceguera y la atención médica a los pacientes invidentes.

## 5. POLÍTICAS

- Previo a la realización de los exámenes oftalmológicos/optometría el médico especialista debe asegurarse que los equipos estén funcionando correctamente.
- El informe se debe encontrar listo 48 horas después de la realización de las pruebas.

		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
CÓDIGO:	Macroproceso:		
PRS-05	Prestación de servicio		
Subproceso:	Optometría/Oftalmología		
Edición No. 01			Pág. 3 de 4


## 6. INDICADORES

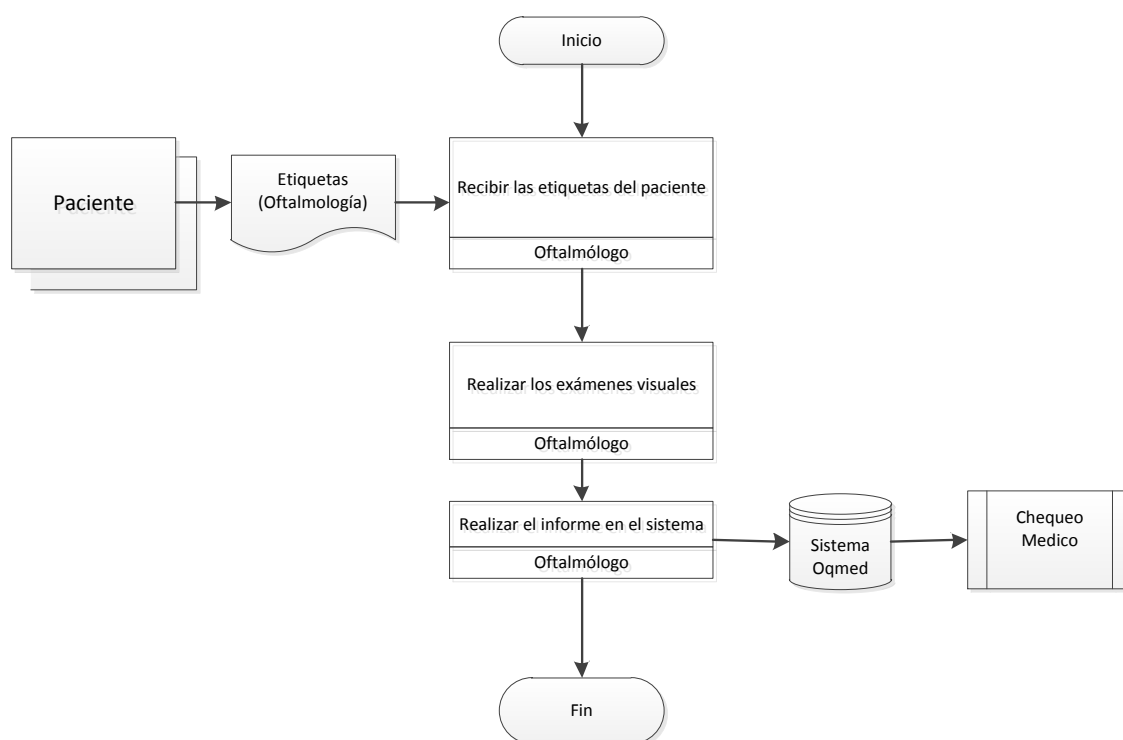
<b>NOMBRE</b>	Optometría			
<b>CÓDIGO</b>	I6			
<b>DESCRIPCIÓN</b>	Calcula el porcentaje de exámenes correctamente realizados por parte del Optometrista/Oftalmólogo.			
<b>FÓRMULA DE CÁLCULO</b>	<b>RESPONSABLE DEL INDICADOR</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>ESTANDAR</b>	<b>RESPONSABLE DEL ANÁLISIS</b>
(No. de informes correctamente realizados)/ (No. total de informes realizados)*100	Optometrista/ Oftalmólogo	Mensual	95%	Gerente General

## 7. DOCUMENTOS

<b>DOCUMENTOS</b>	
<b>Código</b>	<b>Nombre</b>
ETQ-05	Etiquetas

<b>Líder del Proceso</b>	<b>Responsable de Gestión por Procesos</b>	<b>Jefe de Área</b>
Fecha:	Fecha:	Fecha:

 <div>MEDICINA OCUPACIONAL SEGURIDAD INDUSTRIAL</div>		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
MACROPROCESO: Prestación de Servicio			
CODIGO: PRS-05	PROCESO: Oftalmología/Optometría		
Edición No. 01			Pag 4 de 4



		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
CÓDIGO:  PRS-06	Macroproceso:  Prestación de servicio		
Subproceso:	Espirometría		
Edición No. 01			Pág. 1 de 4

## 1. PROPÓSITO

Medir el volumen de aire que puede expulsar el paciente en una espiración forzada, mediante un pequeño aparato, la cual mide la función del sistema respiratorio.

## 2. ALCANCE

Este proceso inicia cuando se haya ingresado correctamente los datos del paciente al sistema y tenga las respectivas etiquetas, y finaliza en el momento en que el Espirometrista realiza el informe del paciente y lo sube al sistema.

## 3. LIDER DEL PROCESO

Espirometrista

## 4. DEFINICIONES

**Aspiración forzada:** es una prueba de función pulmonar simple y extremadamente útil. Se obtiene un registro espirométrico teniendo a una persona inhalando a su capacidad pulmonar total y entonces exhala tan fuerte y completo como sea posible.

		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
CÓDIGO:  PRS-06	Macroproceso:  Prestación de servicio		
Subproceso:	Espirometría		
Edición No. 01			Pág. 2 de 4

**El espirómetro:** es un producto sanitario usado en medicina para medir los volúmenes y capacidades del pulmón. Consta de un sistema de recogida de aire (puede ser de fuelle o campana) y de un sistema de inscripción montado sobre un soporte que se desplaza a la velocidad deseada.

## 5. POLITICAS

- El Espirometrista verificara antes de realizar la Espirometría que cuente con el equipo necesario (tubos) para proceder con las pruebas al paciente.
- El informe de la espirometría realizada deberá estar listo y subido al sistema 48 horas después de las pruebas realizadas.

		<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	
<b>CÓDIGO:</b>  PRS-06	<b>Macroproceso:</b>  Prestación de servicio		
<b>Subproceso:</b>	<b>Espirometría</b>		
<b>Edición No. 01</b>			<b>Pág. 3 de 4</b>


## 6. INDICADORES

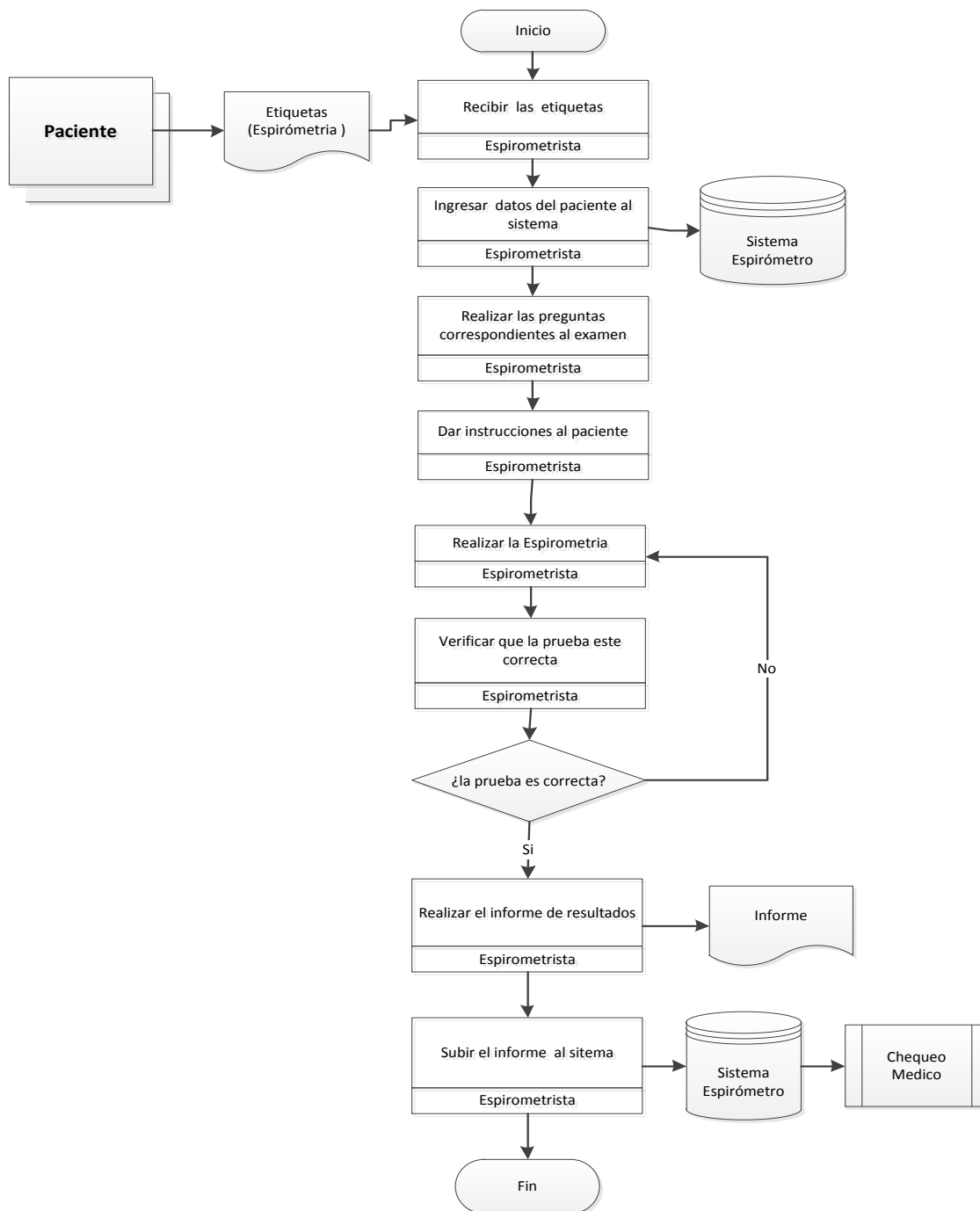
<b>NOMBRE</b>	Espirometría			
<b>CÓDIGO</b>	I7			
<b>DESCRIPCIÓN</b>	Calcula el porcentaje de exámenes correctamente realizados por el Espirometrista			
<b>FÓRMULA DE CÁLCULO</b>	<b>RESPONSABLE DEL INDICADOR</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>ESTANDAR</b>	<b>RESPONSABLE DEL ANÁLISIS</b>
(No. de informes correctamente realizados)/ (No. total de informes realizados)*100	Espirometrista	Mensual	95%	Gerente General

## 7. DOCUMENTOS

<b>DOCUMENTOS</b>	
<b>Código</b>	<b>Nombre</b>
ETQ-06	Etiquetas

<b>Líder del Proceso</b>	<b>Responsable de Gestión por Procesos</b>	<b>Jefe de Área</b>
Fecha:	Fecha:	Fecha:

 <div>MEDICINA OCUPACIONAL SEGURIDAD INDUSTRIAL</div>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
MACROPROCESO: Prestación de Servicio		
CODIGO: PRS-06	PROCESO: Espirómetro	
Edición No. 01		Pag 4 de 4



		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
CÓDIGO:  PRS-07	Macroproceso:  Prestación de servicio		
Subproceso:	Cardiología		
Edición No. 01			Pág. 1 de 4

## 1. PROPÓSITO

Su objetivo es prevenir problemas futuros en pacientes con alto riesgo de enfermedades cardíacas y ayudar a solucionar los problemas de salud a aquellos pacientes que ya tienen o han tenido problemas cardíacos de gravedad mediante la detección de las afecciones del corazón y del aparato circulatorio, el corazón, sus funciones y patologías

## 2. ALCANCE

Este proceso inicia cuando se haya ingresado correctamente los datos del paciente al sistema y tenga las respectivas etiquetas, y finaliza cuando se realiza el informe del paciente y lo sube al sistema el cardiólogo.

## 3. LIDER DEL PROCESO

Cardiólogo

## 4. DEFINICIONES

**Enfermedades cardíacas:** es un grupo de trastornos que ocurren cuando el corazón y los vasos sanguíneos no están funcionando como deberían hacerlo.



		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
CÓDIGO:  PRS-07	Macroproceso:  Prestación de servicio		
Subproceso:	Cardiología		
Edición No. 01			Pág. 2 de 4

**Patología humana:** es la rama de la medicina encargada del estudio de las enfermedades en los humanos. De forma más específica, esta disciplina se encarga del estudio de los cambios estructurales bioquímicos y funcionales que subyacen a la enfermedad en células, tejidos y órganos.

## 5. POLÍTICAS

- El cardiólogo debe verificar que el equipo para el electrocardiograma se encuentre bien previamente a la atención del paciente.
- El informe del electrocardiograma debe estar listo y subido al sistema 48 horas después de la realización de la prueba con el paciente.

		<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	
<b>CÓDIGO:</b>  PRS-07	<b>Macroproceso:</b>  Prestación de servicio		
<b>Subproceso:</b>	Cardiología		
Edición No. 01			Pág. 3 de 4


## 6. INDICADORES

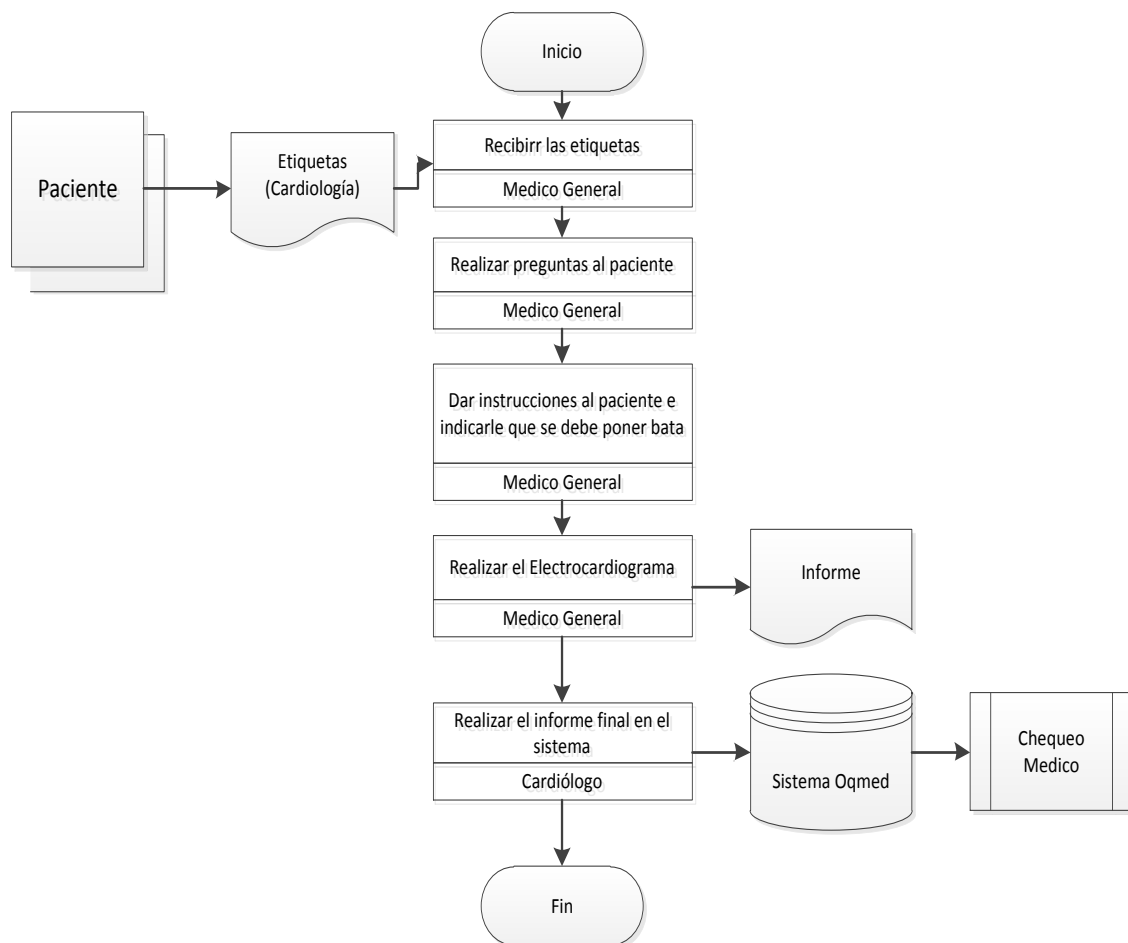
<b>NOMBRE</b>	Cardiología			
<b>CÓDIGO</b>	I8			
<b>DESCRIPCIÓN</b>	Calcula el porcentaje de exámenes correctamente realizados por el Espirometrista			
<b>FÓRMULA DE CÁLCULO</b>	<b>RESPONSABLE DEL INDICADOR</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>ESTANDAR</b>	<b>RESPONSABLE DEL ANÁLISIS</b>
(No. de informes correctamente realizados)/ (No. total de informes realizados)*100	Cardiólogo	Mensual	95%	Gerente General

## 7. DOCUMENTOS

<b>DOCUMENTOS</b>	
<b>Código</b>	<b>Nombre</b>
ETQ-07	Etiquetas

<b>Líder del Proceso</b>	<b>Responsable de Gestión por Procesos</b>	<b>Jefe de Área</b>
Fecha:	Fecha:	Fecha:

 <div>MEDICINA OCUPACIONAL SEGURIDAD INDUSTRIAL</div>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		
MACROPROCESO: Prestación de Servicio			
CODIGO: PRS-07	PROCESO: Cardiología		
Edición No. 01			Pag 4 de 4



		<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	
<b>CÓDIGO:</b>  <b>CMO</b>	<b>Macroproceso:</b>  <b>Prestación de servicio</b>		
<b>Subproceso:</b>	<b>Chequeo Médico</b>		
<b>Edición No. 01</b>			<b>Pág. 1 de 5</b>

## 1. PROPÓSITO

El objetivo del Chequeo Médico es el reconocimiento y control de las funciones vitales tales como: presión arterial, análisis de sangre y revisión de todas las especialidades médicas correspondientes al paciente para descartar alguna enfermedad o disfunción orgánica.

## 2. ALCANCE

Este proceso inicia cuando se haya ingresado correctamente los datos del paciente al sistema, tenga las respectivas etiquetas y los exámenes asignados en la matriz de riesgos, y finaliza cuando se realiza la historia clínica completa y esta es subida al sistema.

## 3. LIDER DEL PROCESO

Médico General

## 4. DEFINICIONES

**Anamnesis:** consiste en una conversación entre el médico y el paciente, durante la cual el médico realiza preguntas sobre la historia clínica, los hábitos de vida y los antecedentes familiares del paciente con el objetivo de establecer un diagnóstico.


		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
CÓDIGO:	Macroproceso:		
CMO	Prestación de servicio		
Subproceso:	Chequeo Médico		
Edición No. 01			Pág. 2202 de 5

**La exploración física o examen clínico:** es el conjunto de maniobras que realiza un médico para obtener información sobre el estado de salud de una persona.

## 5. POLÍTICAS

- El Chequeo Médico se realizara únicamente cuando el paciente tenga listos los exámenes de laboratorio y especialidades asignados en la matriz según sus riesgos laborales.
- El recepcionista es el responsable de verificar cada uno de los resultados del paciente (datos personales, valores llenos y completos, firma del especialista) antes de entregarle al Médico General para el Chequeo Médico.
- Previo a la atención del paciente el Medico debe asegurarse de contar con todos los implementos médicos necesarios para el procedimiento.
- La Historia Clínica se encontrara lista después de 48 horas de la realización del Chequeo Médico y debe ser impresa y revisada por el Medico General.

## 6. INDICADORES


		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
CÓDIGO:	Macroproceso:		
CMO	Prestación de servicio		
Subproceso:	Chequeo Médico		
Edición No. 01			Pág. 203 de 5

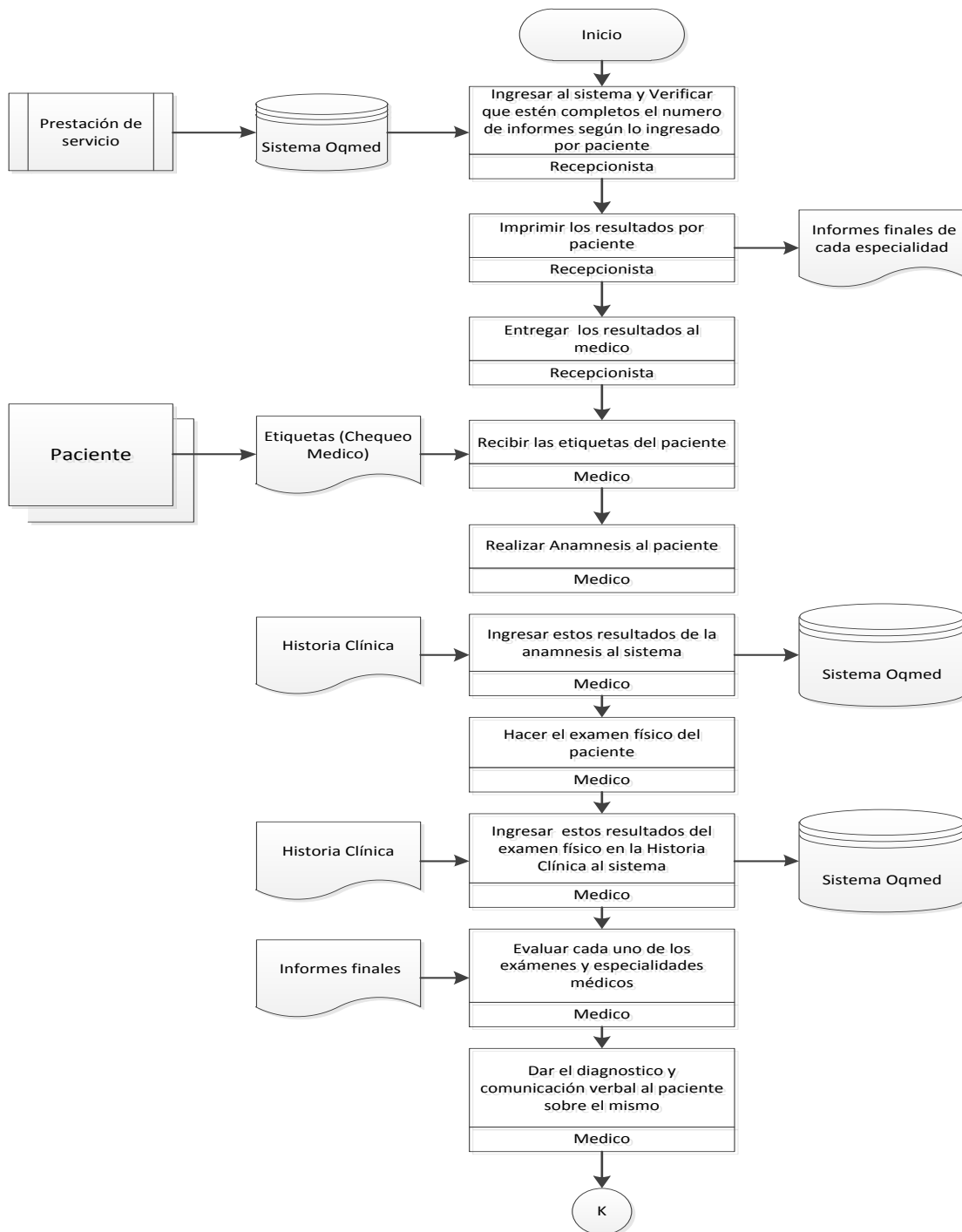
<b>NOMBRE</b>	Chequeo Médico			
<b>CÓDIGO</b>	CMO			
<b>DESCRIPCIÓN</b>	Calcula el porcentaje de Historia Clínicas correctamente realizadas por el Medico General			
<b>FÓRMULA DE CÁLCULO</b>	<b>RESPONSABLE DEL INDICADOR</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>ESTANDAR</b>	<b>RESPONSABLE DEL ANÁLISIS</b>
(No. de Historias Clínicas correctamente realizados)/ (No. total de Historias Clínicas realizados)*100	Médico General	Mensual	95%	Gerente General


## 7. DOCUMENTOS

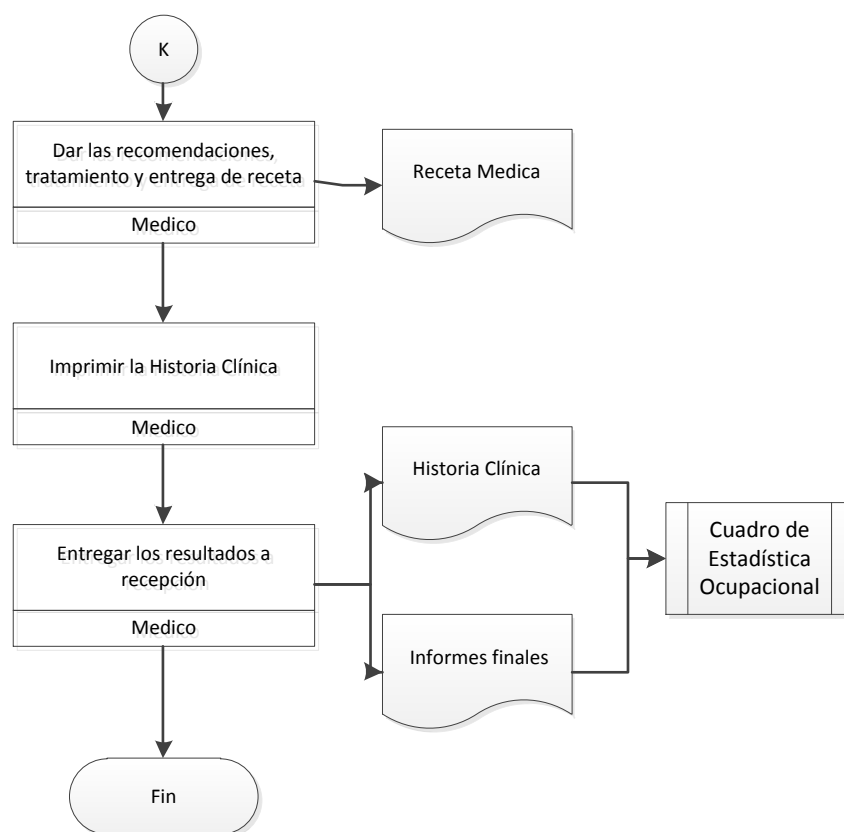
<b>DOCUMENTOS</b>	
<b>Código</b>	<b>Nombre</b>
ETQ-08	Etiquetas
EXES	Resultados Médicos según la Matriz de Riesgos

<b>Líder del Proceso</b>	<b>Responsable de Gestión por Procesos</b>	<b>Jefe de Área</b>
Fecha:	Fecha:	Fecha:

 <div>MEDICINA OCUPACIONAL SEGURIDAD INDUSTRIAL</div>		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
MACROPROCESO: Chequeo Medico			
CODIGO: CMO	PROCESO: Chequeo Medico		
Edición No. 01			Pag 4 de 5



 <b>MEDICINA OCUPACIONAL SEGURIDAD INDUSTRIAL</b>		<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	
<b>MACROPROCESO: Chequeo Medico</b>			
<b>CODIGO: CMO</b>	<b>PROCESO: Chequeo Medico</b>		
<b>Edición No. 01</b>			<b>Pag 5 de 5</b>





		<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	
<b>CÓDIGO:</b>  ERM-01	<b>Macroproceso:</b>  Evaluación y entrega de Resultados Médicos		
<b>Subproceso:</b>	<b>Elaboración del Cuadro de Estadística Ocupacional</b>		
<b>Edición No. 01</b>			<b>Pág. 1 de 4</b>

## 1. PROPÓSITO

Obtener la proporción de trabajadores (pacientes) que se enferman por una causa común o en un sitio o tiempo determinado.

## 2. ALCANCE

El cuadro de Estadística Ocupacional comienza a realizarse cuando los todos los pacientes de la empresa (cliente) han cumplido con su perfil médico y finaliza el momento que el medico ocupacional entrega el cuadro de morbilidad junto con los exámenes por paciente.


## 3. LIDER DEL PROCESO

Medico Ocupacional

## 4. DEFINICIONES


**Morbilidad:** es la proporción de personas que se enferman en un sitio y tiempo determinado. Minoritariamente también se usa como sinónimo morbilidad, que etimológicamente es correcto.

**Perfil Medico:** son aquellos perfiles que en el proceso de Identificación de peligros y Evaluación de Riesgo se estableció a cada paciente según los riesgos laborales que posee.

		<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	
<b>CÓDIGO:</b>  ERM-01	<b>Macroproceso:</b>  Evaluación y entrega de Resultados Médicos		
<b>Subproceso:</b>	<b>Elaboración del Cuadro de Estadística Ocupacional</b>		
<b>Edición No. 01</b>			<b>Pág. 2207 de 4</b>

## 5. POLÍTICAS

- El Medico Ocupacional debe elaborar el Cuadro de Morbilidad únicamente cuando se haya finalizado con el proceso de Chequeo Médico y la historia clínica se encuentre ya en el sistema.
- Antes de realizar el Cuadro de Morbilidad el Medico Ocupacional establecerá una charla con el cliente para establecer los requerimientos y formato deseado para el mismo.
- El Cuadro de Morbilidad será entregado 3 días después la finalización del proceso de Chequeo Médico junto con todos los resultados por paciente.

		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
CÓDIGO:	Macroproceso:		
ERM-01	Evaluación y entrega de Resultados Médicos		
Subproceso:	Elaboración del Cuadro de Estadística Ocupacional		
Edición No. 01			Pág. 3 de 4


## 6. INDICADORES

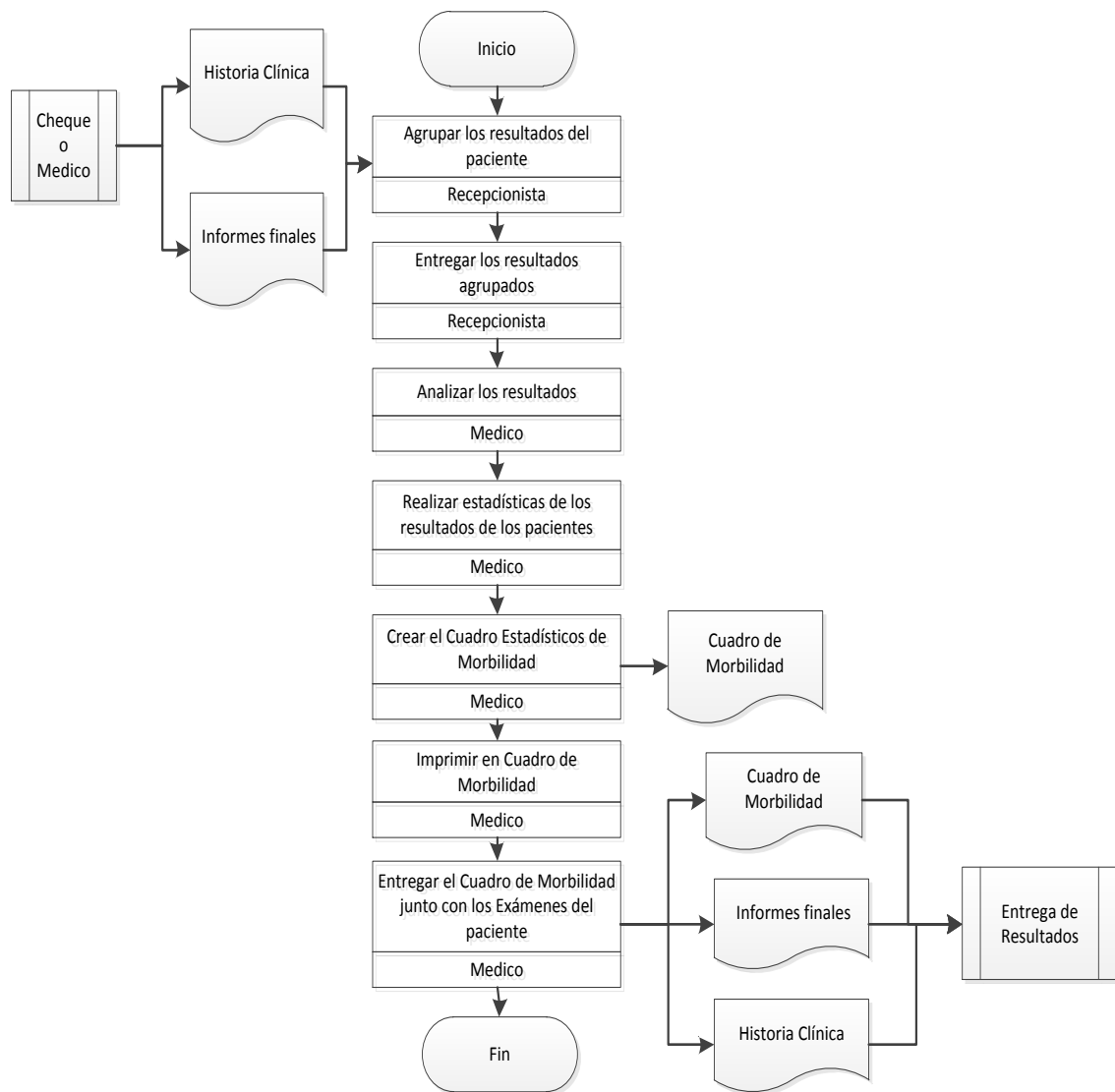
<b>NOMBRE</b>	Cuadro Estadístico			
<b>CÓDIGO</b>	I10			
<b>DESCRIPCIÓN</b>	Calcula el porcentaje de cuadros de morbilidad completos y correctamente realizados por el Medico ocupacional.			
<b>FÓRMULA DE CÁLCULO</b>	<b>RESPONSABLE DEL INDICADOR</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>ESTANDAR</b>	<b>RESPONSABLE DEL ANÁLISIS</b>
(No. de cuadros estadísticos completos)/ (No. total de cuadros estadísticos realizados)*100	Medico Ocupacional	Semestral	90%	Gerente General

## 7. DOCUMENTOS

<b>DOCUMENTOS</b>	
<b>Código</b>	<b>Nombre</b>
EXES	Resultados Médicos según la Matriz de Riesgos

<b>Líder del Proceso</b>	<b>Responsable de Gestión por Procesos</b>	<b>Jefe de Área</b>
Fecha:	Fecha:	Fecha:

 <div>MEDICINA OCUPACIONAL SEGURIDAD INDUSTRIAL</div>		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
MACROPROCESO: Evaluación y Entrega de Resultados Médicos			
CODIGO: ERM-01		PROCESO: Elaboración del Cuadro de Estadística Ocupacional	
Edición No. 01			Pag 4 de 4



		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
CÓDIGO:	Macroproceso:		
ERM-02	Evaluación y Entrega de Resultados Médicos		
Subproceso:	Entrega de Resultados		
Edición No. 01			Pág. 1210 de 4

## 1. PROPÓSITO

Entregar al cliente el resultado de una serie de evaluaciones médicas realizadas a cada paciente, para que el cliente analice la magnitud de los riesgos laborales y los pueda prevenir.

## 2. ALCANCE

Para poder iniciar con la Entrega de Resultados es necesario que el proceso de Cuadro Estadístico Ocupacional haya finalizado y para continuar con la entrega de resultados a domicilio.

## 3. LIDER DEL PROCESO

Recepcionista


## 4. DEFINICIONES

**Servicio a domicilio:** quiere decir que los resultados médicos serán entregados al cliente en el lugar que él lo solicite y el momento que desee.

		<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	
<b>CÓDIGO:</b>  <b>ERM-02</b>	<b>Macroproceso:</b>  <b>Evaluación y Entrega de Resultados Médicos</b>		
<b>Subproceso:</b>	<b>Entrega de Resultados</b>		
<b>Edición No. 01</b>			<b>Pág. 2 de 4</b>

## 5. POLÍTICAS

- El Gerente de Operaciones debe coordinar un día antes de la Entrega de los Resultados con el cliente el lugar y la hora donde desea que ser le entregue.
- La logística de la entrega de resultados debe ser aprobada por el Gerente General.
- El gerente de operaciones es la persona responsable de la correcta entrega de los resultados.

		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
CÓDIGO:  ERM-02	Macroproceso:  Evaluación y Entrega de Resultados Médicos		
Subproceso:	Entrega de Resultados		
Edición No. 01			Pág. 3 de 4


## 6. INDICADORES

<b>NOMBRE</b>	Entrega de Resultados			
<b>CÓDIGO</b>	II 1			
<b>DESCRIPCIÓN</b>	Calcula el porcentaje de cuadros de morbilidad completos y correctamente realizados por el Medico ocupacional.			
<b>FÓRMULA DE CÁLCULO</b>	<b>RESPONSABLE DEL INDICADOR</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>ESTANDAR</b>	<b>RESPONSABLE DEL ANÁLISIS</b>
(No. de resultados entregados a tiempo)/ (No. total de resultados entregados )*100	Gerente de Operaciones	Mensual	90%	Gerente General

## 7. DOCUMENTOS

<b>DOCUMENTOS</b>	
<b>Código</b>	<b>Nombre</b>
EXES	Resultados Médicos según la Matriz de Riesgos
HCL	Historia Clínica
CMD	Cuadro Estadístico de Morbilidad

<b>Líder del Proceso</b>	<b>Responsable de Gestión por Procesos</b>	<b>Jefe de Área</b>
Fecha:	Fecha:	Fecha:

 <div>MEDICINA OCUPACIONAL SEGURIDAD INDUSTRIAL</div>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
MACROPROCESO: Evaluación y Entrega de Resultados Médicos		
CODIGO: ERM-02	PROCESO: Entrega de Resultados	
Edición No. 01		Pag 4 de 4

